



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

INSTITUTO FEDERAL  
SANTA CATARINA

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

Aprovação do curso e Autorização da oferta

## **PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO – FIC de Gestão Sustentável de Empreendimentos Turísticos**

### **Parte 1 (solicitante)**

#### **DADOS DO CAMPUS PROPONENTE**

**1 Campus:** Garopaba

**2 Endereço/Telefone do campus:** Rodovia SC 434, km 11 – 11.090 – Campo Duna – Garopaba - SC

**3 Há parceria com outra Instituição?** Não

**4 Razão social:** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – Campus Garopaba

**5 Esfera administrativa:** Federal

**6 Estado / Município:** SC/Garopaba

**7 Endereço / Telefone / Site:** www.ifsc.edu.br fone 48 3354-0868

**8 Responsável:** Cristine Ferreira Costa

#### **DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO**

**9 Nome do responsável pelo projeto:** Fabiana de Agapito Kangerski

**10 Contatos:** fabiana.agapito@ifsc.edu.br fone (48) 3354-0868

### **Parte 2 (aprovação do curso)**

#### **DADOS DO CURSO**

**11 Nome do curso:**

Formação Continuada em Gestão Sustentável de Empreendimentos Turísticos

**12 Eixo tecnológico:**

Turismo, Hospitalidade e Lazer

**13 Forma de oferta:**

Continuada

**14 Modalidade:**

Presencial

**15 Carga horária total:**

96 horas

**PERFIL DO CURSO****16 Objetivos do curso:**

Qualificar profissionais que atuam ou pretendem trabalhar em empreendimentos do setor turístico promovendo o aperfeiçoamento e/ou a reciclagem de técnicas e ferramentas de gestão, com vista a um melhor desempenho dos negócios e, conseqüentemente, um desenvolvimento socioeconômico mais sustentável da região.

**PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO****17 Competências gerais:**

- Promover a gestão de um empreendimento turístico de forma sustentável, conciliando o desenvolvimento social e ambiental da região.
- Conhecer e aplicar técnicas e ferramentas relativas à gestão de serviços turísticos, marketing, pessoas e finanças em empreendimentos do setor de turismo.

**18 Áreas de atuação do egresso:**

Os egressos do curso irão adquirir conhecimentos referentes a prestação de serviços, marketing, recursos humanos, finanças e sustentabilidade. Desta forma poderão atuar em organizações turísticas como bares, restaurantes, pousadas/hotéis/campings, turismo receptivo, desenvolvendo atividades voltadas à gestão do empreendimento.

## ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

### 19 Matriz curricular:

Unidade Curricular	Carga Horária
Fundamentos do Turismo e Hospitalidade	15h
Gestão de Serviços	15h
Gestão de Pessoas	15h
Gestão Financeira	15h
Sustentabilidade	12h
Gestão do Marketing	15h
Projeto Integrador	9h
Total	96 horas

### 20 Componentes curriculares:

Unidade Curricular	Gestão da Prestação de Serviços
<b>Carga horária</b>	15 horas
<b>Competência</b>	Compreender os principais fatores integrantes da gestão de serviços de empreendimentos turísticos.
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reconhecer o funcionamento e aplicabilidade das funções administrativas de organização, planejamento, direção e controle;</li><li>2. Conhecer e identificar os componentes integrantes do sistema de gestão dos serviços;</li><li>3. Analisar os fatores fundamentais para a qualidade dos serviços.</li></ol>
<b>Bases Tecnológicas</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Funções Organizacionais</li><li>2. Conceito de serviços</li><li>3. O Setor de Serviços no contexto econômico</li><li>4. Características dos serviços</li></ol>

	<p>5. Qualidade no setor de serviços</p> <p>6. Os Momentos da Verdade e os Ciclos do Serviço</p> <p>7. Avaliação dos serviços pelo cliente</p>
<b>Bibliografia Básica</b>	<p>NOGUEIRA, J. F. <b>Gestão Estratégica de Serviços: teoria e prática.</b> 1 ed. São Paulo: Atlas, 2008.</p> <p>MAXIMIANO, A. C. A. <b>Introdução á administração.</b> São Paulo: Atlas, 2007.</p>
<b>Bibliografia Complementar</b>	<p>CAON, M. <b>Gestão Estratégica de Serviços de Hotelaria.</b> São Paulo: Atlas, 2008.</p> <p>CHIAVENATO, I. <b>Administração para não-administradores: a gestão ao alcance de todos.</b> 2 ed. São Paulo: Manole, 2011.</p> <p>DIAS, Reinaldo. <b>Gestão de hotelaria e turismo.</b> São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2005.</p> <p>PALADINI, E. P. <b>Gestão Estratégica Da Qualidade.</b> 2 ed São Paulo: Atlas, 2009.</p>

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Fundamentos do Turismo e Hospitalidade</b>
<b>Carga horária</b>	15 horas
<b>Competência</b>	Conhecer os principais conceitos de turismo e da hospitalidade e como se interagem e integram com a realidade turística local e regional atualmente.
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualizar o processo turístico global, localmente</li> <li>- Perceber a importância do planejamento e atendimento turístico</li> </ul>
<b>Bases Tecnológicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O Turismo e a hospitalidade: origens e conceitos.</li> <li>2. Sistema de Turismo e seus elementos.</li> <li>3. Noções de Planejamento Turístico.</li> <li>4. Hospitalidade Contemporânea Destinos turísticos no mundo</li> </ol>
<b>Bibliografia Básica</b>	<p>ANDRADE, José Vicente. <b>Turismo: fundamentos e dimensões.</b> São Paulo: Editora Ática, 2004.</p> <p>TRIGO, L. G. G. <b>Turismo Básico.</b> 7 ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 2004.</p> <p>_____. <b>Turismo: como aprender,</b></p>

	<b>como ensinar.</b> São Paulo: SENAC, 2009
<b>Bibliografia Complementar</b>	<p>CASTELLI, Geraldo. <b>Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria.</b> São Paulo: Saraiva, 2005.</p> <p>LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. <b>Turismo e hospitalidade</b> no século XXI. Barueri, SP: Manole, 2003.</p> <p>BENI, Mário Carlos. <b>Análise estrutural do turismo.</b> 12 ed. São Paulo: Editora SENAC SP, 2007.</p>

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Gestão de Pessoas</b>
<b>Carga horária</b>	15 horas
<b>Competência</b>	Compreender a importância que a gestão de pessoal tem para o sucesso das organizações .
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantar os processos básicos da gestão de pessoas, relativos ao recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento.</li> <li>- Identificar os tipos de liderança existentes e as formas de trabalho em equipe.</li> </ul>
<b>Bases Tecnológicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestão de Pessoal</li> <li>2. Liderança e trabalho em equipe</li> <li>3. Processo Seletivo: recrutamento e seleção</li> <li>4. Treinamento e Desenvolvimento</li> </ol>
<b>Bibliografia Básica</b>	GIL, Carlos Antônio . <b>Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais.</b> São Paulo: Atlas, 2010.
<b>Bibliografia Complementar</b>	<p>VERGARA, S. C. <b>Gestão de Pessoas.</b> São Paulo: Atlas, 2010.</p> <p>CHIAVENATO, I. <b>Gestão de Pessoal.</b> 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier Campus, 2010.</p>

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Gestão Financeira</b>
<b>Carga horária</b>	15 horas
<b>Competência</b>	Compreender os principais processos financeiros

	dos empreendimentos turísticos
<b>Habilidades</b>	- Implantar controles financeiros básicos - Elaborar e executar a análise de relatórios financeiros
<b>Bases Tecnológicas</b>	1. Controles financeiros 2. Capital de Giro 3. Fluxo de Caixa 4. Indicadores de Resultado
<b>Bibliografia Básica</b>	ASSAF NETO, A.; Lima, F. G.. <b>Curso de administração financeira</b> . São Paulo: Atlas, 2009.  CHIAVENATO, I. <b>Administração para não-administradores: a gestão do negócio ao alcance de todos</b> . 2 ed. São Paulo: Manole, 2011.
<b>Bibliografia Complementar</b>	SOUZA, A. <b>Gerência financeira para micro e pequenas empresas</b> . São Paulo: Elsevier – Campus 2006.

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Sustentabilidade</b>
<b>Carga horária</b>	12 horas
<b>Competência</b>	- Executar as atividades de gestão dos empreendimentos turísticos com responsabilidade socioambiental.
<b>Habilidades</b>	- Avaliar os impactos socioambientais de empreendimentos no setor turístico. - Propor soluções sustentáveis para a minimização dos impactos de empreendimentos turísticos.
<b>Bases Tecnológicas</b>	1. Sustentabilidade; 2. Impactos sociais e ambientais do setor turístico; 3. Soluções sustentáveis e gestão de resíduos.
<b>Bibliografia Básica</b>	ALIGRIERI, L.; ALIGRIERI, L.A.; KRUGLIANSKAS, I. <b>Gestão Socioambiental: Responsabilidade e Sustentabilidade no negócio</b> . São Paulo: Atlas, 2009.  DIAS, R. <b>Gestão Ambiental: Responsabilidade Social e Sustentabilidade</b> . São Paulo: Atlas, 2011.  DIAS, R. <b>Turismo Sustentável e Meio Ambiente</b> . São Paulo: Atlas, 2008.  MANO, E.B.; PACHECO, E.B.A.V.; BONELLI, C.M.C. <b>Meio Ambiente, Poluição e Reciclagem</b> 2ªed. São Paulo: Blucher, 2010

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Gestão do Marketing</b>
<b>Carga horária</b>	15 horas
<b>Competência</b>	- Compreender as principais formas de aplicação do marketing, seu ambiente e suas estratégias.
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer, identificar as necessidades do público-alvo;</li> <li>• Desenvolver o composto de marketing do empreendimento.</li> </ul>
<b>Bases Tecnológicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing</li> <li>2. Composto de marketing</li> <li>3. Comportamento do Consumidor</li> <li>4. Segmentação.</li> </ol>
<b>Bibliografia Básica</b>	KOTLER, P. ; KELLER, K. L. <b>Administração de Marketing</b> . 12 ed. São Paulo: Pearson, 2006.
<b>Bibliografia Complementar</b>	<p>CASSAR, M; DIAS, R. <b>Fundamentos do Marketing Turístico</b>. Rio de Janeiro: Prentice Hall – Br, 2004.</p> <p>COBRA, M. <b>Marketing de Turismo</b> São Paulo: Cobra, 2005.</p>

## METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

### 21 Metodologia:

A elaboração do currículo por competências implica em ações pedagógicas que possibilitem ao aluno de forma solidária a construção do conhecimento. Nesse processo, a construção de novos saberes se dá em espaços em que alunos e professores são sujeitos de uma relação crítica e criadora. Assim, a intervenção pedagógica se dá mediante atividades que privilegiam a relação: aluno-professor e aluno-aluno. O fazer pedagógico se dá através de atividades pedagógicas que privilegiam a experiência vivenciada no ato de aprender.

A partir desse princípio serão desenvolvidas aulas dialogadas e expositivas. Para o desenvolvimento das competências do gestor de empreendimentos turísticos serão apresentadas atividades de trocas de práticas profissionais, estudos de casos e contatos com gestores já

atuantes na área, por meio de visitas, palestra e debates. Todas as aulas serão complementadas com exercícios e atividades em grupo para a fixação das competências lecionadas.

Embora o curso esteja segmentado em unidades curriculares, a gestão organizacional necessita de uma visão holística, interdisciplinar. Isto será concretizada com um trabalho integrado dos docentes envolvidos, de modo que os conhecimentos adquiridos em cada unidade possam complementar e integrar as disciplinas seguintes. O projeto integrador, que será desenvolvido no curso, terá este caráter.

## **22 Avaliação do processo de ensino e aprendizagem:**

A avaliação do curso primará pelo caráter diagnóstico e formativo, consistindo em um conjunto de ações que permitem recolher dados, visando a análise da constituição das competências por parte do aluno. Suas funções primordiais são:

- Obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias à constituição de competências, visando a tomada de decisões sobre o encaminhamento dos processos aprendizagem do aluno durante o curso;
- Analisar a coerência do trabalho pedagógico com o perfil do egresso previstas no Projeto do Curso.
- Estabelecer previamente, por unidade curricular, critérios que permitam visualizar os avanços e os desafios dos alunos no desenvolvimento das competências. Os critérios servirão de referência para o aluno avaliar sua trajetória e para o professor tomar decisões quanto ao rumo dos processos de ensino e aprendizagem.

As avaliações serão compostas por:

- Exercícios;
- Estudos de casos;
- Projetos integradores.

Os registros das avaliações são feitos de acordo com a nomenclatura que segue:

- E** - Excelente;
- P** - Proficiente;
- S** - Satisfatório;
- I** - Insuficiente.

O registro, para fins de documentos acadêmicos, será efetivado ao final de cada unidade curricular, apontando a situação do aluno no que se refere à constituição de competências.

Para tanto, utilizar-se-á nomenclatura:

**A** - (Apto): quando o aluno tiver obtido as competências, com conceitos E, P ou S e frequência mínima de 75%;



**NA** - (Não Apto): quando o aluno não tiver obtido as competências, ou seja, conceito I ou frequência inferior a 75%

A recuperação de estudos deverá compreender a realização de novas atividades no decorrer do período do próprio curso, que promovam a aprendizagem, tendo em vista o desenvolvimento das competências. Ao final dos estudos de recuperação o aluno será submetido à avaliação, cujo resultado será registrado pelo professor.

## **ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO**

**23 Instalação e ambientes físicos / Equipamentos, utensílios e materiais necessários para o pleno funcionamento do curso:**

<b>Infra-estrutura e Recursos Materiais</b>	<b>Detalhamento</b>
1. Sala de aula	20 cadeiras e carteiras para os alunos, 1 (uma) mesa e 1 (uma) cadeira para o professor, 1 (um) quadro, 1 (uma) tela para projeção, 1 (um) projetor de multimídia, 1(um) micro-computador ligado a rede (internet)
2. Laboratórios de Multimídia	18 microcomputadores para os alunos ligados a rede (internet), 1 (uma) mesa e 1 (uma) cadeira para o professor, 1 (um) quadro, 1 (uma) tela para projeção, 1 (um) projetor de multimídia, 1(um) micro-computador ligado a rede (internet)

**24 Corpo docente necessário para funcionamento do curso (área de atuação e carga horária):**

<b>Unidades Curriculares</b>	<b>Carga horária</b>	<b>Professor</b>	<b>Formação</b>
Gestão de Serviços	15h	Fabiana de Agapito Kangerski	Administração
Fundamentos do Turismo e Hospitalidade	15h	Micheline Sartori	Turismo
Gestão do Marketing	15h	Tiago Savi Mondo	Turismo
Gestão Financeira	15h	Fabiana de Agapito Kangerski	Administração
Gestão de Pessoal	15h	Fabiana de Agapito Kangerski	Administração
Sustentabilidade	12h	Elisa Serena Gandolfo Martins	Biologia
Projeto Integrador	9h	Fabiana de Agapito Kangerski Elisa Serena Gandolfi Martins Micheline Sartori	Administração Biologia Turismo

## Parte 3 (autorização da oferta)

### 25 Justificativa para oferta neste Campus:

A oferta de cursos FIC no eixo tecnológico de turismo, hospitalidade e lazer são justificados pela crescente demanda no segmento turístico em nível nacional e internacional, bem como a oferta de postos de trabalho para os formandos nessa área.

Esse fato pode ser verificado com os dados da WTTC (World Tourism & Travel Council) que afirma que a indústria do turismo catarinense representa 12,5% do Produto Interno Bruto (PIB) do Estado, o equivalente a US\$ 6,4 bilhões e a expectativa é que este número dobre nos próximos 10 anos.

Neste contexto de crescimento, a região do litoral centro-sul de Santa Catarina, vem se consolidando como importante pólo turístico. Os municípios de Garopaba e Imbituba vem despontando no cenário nacional, atraindo a cada ano um número significativo de turistas que buscam os encantos de suas belezas naturais e de suas praias de águas limpas. Segundo dados da Santur (2010), juntos, os municípios de Imbituba e Garopaba receberam quase 160 mil turistas durante o período de alta temporada de 2010, consolidando a atividade como uma de suas principais atividades econômicas.

Por fim, a importância do turismo para cidade é observada pelo número de empreendimentos que compõe a cadeia turística (meios de hospedagem, restaurantes, agências de turismo, entre outros). Atualmente, nos municípios de Garopaba e Imbituba existem mais de 150 meios de hospedagem e restaurantes.

Os empreendimentos que compõem a cadeia turística de Garopaba enfrentam a sazonalidade típica do turismo de sol e mar e se caracteriza como um fator crítico na gestão sustentável dos mesmos. É preciso ter criatividade e eficiência na gestão para superar as oscilações da temporada. Neste sentido, o curso FIC em Gestão sustentável de empreendimentos turísticos propõe a qualificação dos profissionais para o gerenciamento dos recursos dessas organizações na direção de uma gestão mais sustentável, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do município.

Outro ponto que justifica a oferta deste curso é o próprio itinerário formativo do eixo. O câmpus já desenvolve curso FIC de Empreendedorismo no Setor Turístico e em Operações Básicas de Hospedagem e também curso Técnico em Hospedagem. Esta oferta aprofundaria os ensinamentos já apreendidos pelos egressos, contribuindo para a continuidade dos seus estudos e a formação integral.

A necessidade de um melhor gerenciamento por parte das micros e pequenas empresas caracteriza-se como um ponto importante para esta oferta. Micros e pequenas empresas atualmente são responsáveis por 52% das vagas de trabalho formais geradas no país. Embora tenha esta relevância, dados do Sebrae (2011), apontam que de cada 100 novos negócios gerados em 2006, 26,9% não sobreviveram até o 2º ano de atividades. Em Santa Catarina, a taxa de sobrevivência é de 72,60. Os principais motivos ocasionadores deste cenário são a falta de planejamento e conhecimento técnico dos empreendedores (Sebrae, 2011). Alia-se a isto, o fato de que muitas pessoas empreendem não por perceberem uma nova oportunidade no ambiente de

atuação, mas sim por não encontrarem colocação adequada no mercado de trabalho. Como forma de se contrapor a esta situação, acredita-se que uma melhor preparação dos empreendedores ou profissionais já atuantes no setor pode colaborar para uma reversão positiva do quadro.

#### Bibliografia

**IBQP.** Empreendedorismo no Brasil: 2012. Curitiba : IBQP, 2010

**SANTUR.** Pesquisa mercadológica estudo da demanda turística: Garopaba. Florianópolis. 2010.

\_\_\_\_\_. Pesquisa mercadológica estudo da demanda turística: Imbituba. Florianópolis. 2010.

**SEBRAE.** Fatores condicionantes e taxas de mortalidade das empresas 2006-2007. São Paulo: Sebrae, 2011

\_\_\_\_\_. Pequenos negócios no Brasil. Disponível em [http://www.agenciasebrae.com.br/indicadores/apresentacao\\_mpe\\_indicadores.pdf](http://www.agenciasebrae.com.br/indicadores/apresentacao_mpe_indicadores.pdf), acesso em 20 de outubro de 2013.

#### **26 Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:**

O curso integra o eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer e contribuirá para a formação dos egressos e de potenciais alunos interessados em aprofundar os conhecimentos em gestão de empreendimentos turísticos.

#### **27 Pertence a algum Programa ou situação especial?**

Não.

#### **28 Frequência da oferta:**

O curso será ofertado anualmente.

#### **29 Periodicidade das aulas:**

As aulas ocorrerão duas vezes por semana: terças e quintas.

#### **30 Local das aulas:**

Sede do Câmpus Garopaba.

#### **31 Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:**

Turno Noturno, 1 turma com 20 vagas neste primeiro por razão da capacidade da sala na sede provisória. Após a mudança do câmpus para prédio definitivo, o número de vagas será aumentado para 30.

#### **32 Público-alvo na cidade/região:**

Egressos de cursos do eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer, trabalhadores ou desempregados de empreendimentos turísticos.

#### **33 Pré-requisito de acesso ao curso:**

Atuar ou já ter atuado em empreendimentos turístico ou ser egresso dos cursos do IFSC na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer. Também é necessário ter idade mínima de 18 anos e estar cursando ou já haver concluído o ensino médio.

#### **34 Forma de ingresso:**

Questionário socioeconômico.

**35 Caso a opção escolhida seja análise socioeconômico, deseja acrescentar alguma questão específica ao questionário de análise socioeconômico?**

- 1) Você atua ou já atuou em empresas do setor turístico (restaurante/bares/lanchonetes, meios de hospedagem, empresas de lazer/entretenimento, órgãos públicos ligados ao turismo, agências de turismo receptivo/emissivo)?
- 2) Você já foi aluno de algum curso do IFSC na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer?

**36 Corpo docente que irá atuar no curso:**

<b>Nome</b>	<b>Formação / Área de Atuação</b>	<b>Titulação</b>
Micheline Sartori	Bacharel em Turismo e Hotelaria	Mestre em Turismo e Hotelaria
Tiago Savi Mondo	Bacharel em Turismo e Educação Física – Professor de Turismo	Mestre em Administração
Fabiana de Agapito Kangerski	Bacharel em Administração	Mestre em Administração
Elisa Serena Gandolfo Martins	Licenciada em Biologia	Mestre em Meio Ambiente