

RESOLUÇÃO CEPE/IFSC Nº 76 DE 19 DE SETEMBRO DE 2019.

Aprova a alteração de PPC e dá outras providências.

O PRESIDENTE do COLEGIADO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA – CEPE, de acordo com a Lei que cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, LEI 11.892/2008, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo artigo 9º do Regimento Interno do Colegiado de Ensino, Pesquisa e Extensão do Instituto Federal de Santa Catarina RESOLUÇÃO Nº 18/2013/CONSUP, pela competência delegada ao CEPE pelo Conselho Superior através da RESOLUÇÃO Nº 17/2012/CONSUP, e de acordo com as competências do CEPE previstas no artigo 12 do Regimento Geral do Instituto Federal de Santa Catarina RESOLUÇÃO Nº 54/2010/CS;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a alteração de PPC do Curso Técnico em Hospedagem – Câmpus Garopaba, conforme anexos, e revogar a Resolução 008/2012/CEPE/IFSC que trata do referido curso:

Nº	Câmpus	Curso				Carga horária	Vagas por turma	Vagas totais anuais	Turno de oferta
		Nível	Modalidade	Status	Curso				
1.	Garopaba	Técnico Subsequente	Presencial	Alteração	Técnico em Hospedagem	800 horas	40	40	Noturno

Florianópolis, 19 de setembro de 2019.

LUIZ OTÁVIO CABRAL

Presidente do CEPE do IFSC

(Autorizado conforme despacho no processo nº 23292.034753/2019-84)

ALTERAÇÃO DO PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

DADOS DO CAMPUS

- 1 Campus:** Garopaba.
2 Departamento: Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão.
3 Contatos/Telefone do campus: 48 32547372

DADOS DO CURSO

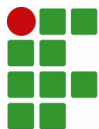
- 4 Nome do curso:** Técnico em Hospedagem.
5 Número da Resolução do Curso: Resolução nº 19 de 17 de maio de 2012 do Conselho Superior e Resolução nº 008 de 12 de abril de 2012 do CEPE.
6 Forma de oferta: Subsequente.

ITEM A SER ALTERADO NO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO:

- 1- Alteração de unidades curriculares.
- 2- Alteração de duração do curso de 1 ano e meio para 1 ano.
- 3- Legislação profissional e educacional atualizadas.
- 4- Justificativa atualizada.
- 5- Número de vagas ofertadas no curso aumentou de 30 para 40 por turma e passou da modalidade mista concomitante/subsequente para modalidade única de subsequente. O turno também foi alterado, passando de vespertino para noturno.

DESCREVER E JUSTIFICAR A ALTERAÇÃO PROPOSTA:

- 1- Foram excluídas as unidades curriculares :Reservas, Recepção, Sistema Informatizado de Recepção e Reservas, Café da Manhã e Room Service, Ecoturismo e Turismo Aventura, Responsabilidade Socioambiental, Informática Básica, Gestão de Meios de Hospedagem, Inglês. Após análise da comissão criada para alteração do PPC, essas unidades curriculares foram substituídas pelas seguintes: Recepção e Reservas, Inglês Aplicado aos Meios de Hospedagem I e II, Espanhol aplicado aos Meios de Hospedagem I e II, Introdução ao Empreendedorismo, Gestão de Estoques e Custos em Meios de Hospedagem, Empreendedorismo e Inovação, Fundamentos e Aplicações da Informática, Marketing de Serviços Hoteleiros, Serviços de Alimentos e Bebidas, Sustentabilidade em Meios de Hospedagem, Eventos em Meios de Hospedagem, Técnicas de Lazer e Recreação, Primeiros Socorros.
- 2- Conforme orientação do CEPE.
- 3- Conforme Classificação Brasileira de Ocupação e resoluções do Conselho Nacional de Educação e IFSC.



4- Inclusão de dados econômicos mais recentes.

5- Número de vagas ampliadas conforme orientações do CEPE e modalidade e turno de ofertas alterados conforme discussões da comissão de alteração do PPC do curso.

Garopaba, 29 de agosto de 2019.

Direção Geral do IFSC Câmpus Garopaba



Formulário de Aprovação do Curso e Autorização da Oferta **PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO** **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM**

Parte 1 – Identificação

I – DADOS DA INSTITUIÇÃO

Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC

Instituído pela Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008.

Reitoria: Rua 14 de Julho, 150 – Coqueiros – Florianópolis – Santa Catarina – Brasil –
CEP 88.075-010 Fone: +55 (48) 3877-9000 – CNPJ: 11.402.887/0001-60

II – DADOS DO CÂMPUS PROPONENTE

1. Câmpus: Garopaba

2. Endereço e Telefone do Câmpus: Rua Maria Aparecida Barbosa, 153. Bairro Campo D'Una. Garopaba/SC.

2.1. Complemento: Loteamento Vila do Campo

3. Departamento: Ensino, Pesquisa e Extensão



III – DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

4. Chefe DEPE: André Luiz Silva de Moraes, andre.moraes@ifsc.edu.br, telefone 3254-7330.

5. Contatos: Ícaro Coriolano Honório, icaro.coriolano@ifsc.edu.br, 3254-7333

6. Nome do Coordenador/proponente do curso: Ícaro Coriolano Honório

7. Aprovação no Câmpus: Documento anexado no final deste projeto pedagógico de Curso.



Parte 2 – PPC

IV – DADOS DO CURSO

8. Nome do curso: TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

9. Eixo tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer

10. Forma de oferta: Técnico Subsequente

11. Modalidade: Presencial

12. Carga Horária do Curso: Carga horária de Aulas: 800
Carga horária de Estágio: não há
Carga horária Total: 800

13. Vagas por Turma: 40 vagas

14. Vagas Totais Anuais: 40 vagas

15. Turno de Oferta: Noturno

16. Início da Oferta: 2020/1

17. Local de Oferta do Curso: Câmpus Garopaba

18. Integralização: 2 semestres.

Conforme o artigo 51 do Regulamento Didático-Pedagógico do IFSC (RDP), o aluno terá o dobro do período de integralização para cumprir os requisitos de certificação de seu curso, sob pena de cancelamento da matrícula por expiração de prazo máximo de integralização.

19. Regime de Matrícula: Matrícula por componente curricular

20. Periodicidade da Oferta: Anual

21. Forma de Ingresso: Sorteio

22. Requisitos de acesso: Ensino Médio Completo até a data da matrícula

23. Objetivos do curso:

23.1 Objetivo Geral

Qualificar o cidadão profissional para ser capaz de operacionalizar e comercializar os espaços e serviços de

Instituto Federal de Santa Catarina – Câmpus Garopaba

Rua Maria Aparecida Barbosa, 153 | Campo D'Una | Garopaba /SC | CEP: 88.495-000
Fone: (48) 3254-7300 | www.ifsc.edu.br/garopaba | CNPJ 11.402.887/0021-04

hospedagem, com formação ética e consciente da necessidade de preservar e valorizar as características culturais, históricas e ambientais do seu ambiente de atuação.

23.2 Objetivos específicos

- Inserir novos profissionais qualificados no mercado de trabalho;
- Melhorar a qualidade da oferta da mão de obra para a atividade turística no segmento de hospedagem;
- Atender às demandas da região em relação à quantidade e à qualidade de profissionais Técnicos em Hospedagem, principalmente levando em consideração o crescimento do mercado turístico e hoteleiro regional, estadual e nacional;
- Fomentar a capacitação dos profissionais como mecanismo de desenvolvimento para os empreendimentos hoteleiros da região.

24. Legislação (profissional e educacional) aplicada ao curso:

Legislação educacional:

Lei 9.394 , de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional;

Lei nº 13.005 , de 25 de junho de 2014 que estabelece a o Plano Nacional de Educação;

Lei nº 11.892, de 29 de dezembro 2008, que institui a Rede Federal de Educação Profissional,Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências.

Lei nº 12.764, de 27 de Dezembro de 2012 (Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista), que estabelece nos artigos de 1 a 8, diretrizes para sua consecução.

Decreto 5.154, de 23 de julho de 2004, que regulamenta os artigos 36 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências;

Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências;

Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009, que institui o Programa Nacional de Direitos Humanos;

Decreto nº 7.611/2011, de 17 de novembro de 2011, que dispõe sobre a educação especial e o atendimento educacional especializado e dá outras providências;

Resolução CNE/CEB nº 1, de 5 de dezembro de 2014, que atualiza e define novos critérios para a composição do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos, disciplinando e orientando os sistemas de ensino e as instituições públicas e privadas de Educação Profissional e Tecnológica quanto à oferta de cursos técnicos de nível médio em caráter experimental, observando o disposto no art. 81 da Lei nº 9.394/96 (LDB) e nos termos da Resolução CNE/CEB nº6/2012.

Parecer CNE/CEB nº 11, de 09 de maio de 2012, que dispõe sobre as Diretrizes Curriculares para a Educação Técnica de Nível Médio;

Resolução Nº 1, de 17 de junho de 2004, Diretrizes Curriculares Nacionais para Educação das relações Étnico-raciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-brasileira e Africana: durante a Educação Técnica de Nível Médio; semana da Consciência Negra serão realizadas atividades visando

esclarecimentos relativos à Educação das Relações Étnicas-Raciais.

Resolução nº 2, de 15 de junho de 2012, que estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Ambiental;

Resolução CONSUP Nº 20, de 25 de junho de 2018, que aprova o Regulamento Didático- Pedagógico do IFSC e dá outras providências;

Nota técnica CEPE nº01/2016. Prever estudos diferenciados para alunos com dificuldades, conforme Plano de Estudo Diferenciado;

Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) do IFSC 2015-2019.

Legislação profissional (conforme CBO):

1415 :: Gerentes de operações de serviços em empresa de turismo, de alojamento e alimentação:

1415-05 - Gerente de hotel

Administrador (serviço de hospedagem), Administrador de camping, Administrador de empresas de hospedagem, Dono de hotel - conta própria, Dono de motel - conta própria, Gerente de apart hotel, Gerente de ecoresort, Gerente de estância, Gerente de hotel fazenda, Gerente de hotel residencial, Gerente de resort, Gerente de termas, Proprietário - nos serviços de alojamento - empregador, Proprietário - nos serviços de hospedagem - empregador, Proprietário de hotel - conta própria, Proprietário de hotel - empregador, Proprietário de motel - conta própria, Subgerente de hotel, Sócio-proprietário - nos serviços de alojamento - empregador, Sócio-proprietário - nos serviços de hospedagem - empregador, Sócio-proprietário de hotel - conta-própria, Sócio-proprietário de hotel - empregador, Sócio-proprietário de motel - conta própria, Sócio-proprietário de motel - empregador, Tecnólogo em hotelaria.

Descrição Sumária

Gerenciam e promovem produtos e serviços em empresas de turismo, de hospedagem e de alimentação. Coordenam áreas operacionais de alojamento, alimentação, recreação e lazer em hotéis, pousadas, pensões, restaurantes e bares. Administram recursos humanos e financeiros, executam rotinas administrativas e prestam assessoria.

5101 :: Supervisores dos serviços de transporte, turismo, hotelaria e administração de edifícios

5101-20 - Chefe de portaria de hotel

Encarregado de portaria de hotel, Supervisor de hospedagem, Supervisor de recepção de hotel

Descrição Sumária

Planejam rotinas de trabalho em restaurantes, hotéis, transportes e administração de edifícios; treinam funcionários em hospedagem, transportes e alimentação e coordenam equipes de trabalho. Atendem clientes em hotéis, bilheterias e restaurantes; avaliam o desempenho de funcionários, a execução de serviços e relatórios de operação e de avaliação. Verificam manutenção de instalações, equipamentos e utensílios e preparam alimentos e bebidas.

5133 :: Camareiros, roupeiros e afins

5133-15 - Camareiro de hotel

Arrumadeira de hotel, Arrumador de hotel, Camareira de hotel

Descrição Sumária

Limpam, arrumam, organizam, vistoriam e abastecem apartamentos, camarotes, camarins, quartos e banheiros, em hotéis, teatros, estúdios de televisão e cinema, navios e estabelecimentos similares; mantém em ordem, conservam, classificam e organizam os figurinos e vestuários de clientes e atores, identificando e controlando as saídas, devoluções e substituições das roupas e acessórios; atendem e auxiliam os hóspedes e atores em suas solicitações e necessidades pessoais e profissionais.

4221 :: Recepcionistas

4221-20 - Recepcionista de hotel

Guest relations, Recepcionista caixa

4221-30 - Concierge

Descrição Sumária

Recepcionam e prestam serviços de apoio a clientes, pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros; prestam atendimento telefônico e fornecem informações em escritórios, consultórios, hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos; marcam entrevistas ou consultas e recebem clientes ou visitantes; averiguam suas necessidades e dirigem ao lugar ou a pessoa procurados; agendam serviços, reservam (hotéis e passagens) e indicam acomodações em hotéis e estabelecimentos similares; observam normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando seguranças sobre presenças estranhas; fecham contas e estadas de clientes. Organizam informações e planejam o trabalho do cotidiano.

5131 :: Mordomos e governantas

5131-10 - Mordomo de hotelaria

5131-15 - Governanta de hotelaria

Assistente de governanta, Governanta executiva

Descrição Sumária

Atendem hóspedes e familiares, organizando e supervisionando os trabalhos dos funcionários das áreas de governança e mordomia de hotéis, residências, hospitais ou estabelecimentos similares, recepcionando convidados e visitantes, acompanhando entradas e saídas dos hóspedes durante a estadia, familiares em compromissos externos e viagens da família. Cuidam do vestuário e objetos de hóspedes e familiares. Supervisionam a arrumação de aposentos e demais áreas. Servem alimentos e bebidas e supervisionam a sua preparação. Secretariam agendas e telefonemas, controlam serviços de lavanderia e rouparia, administram pessoal e executam atividades administrativas.

5174 :: Porteiros, vigias e afins

5174-05 - Porteiro (hotel)

Atendente de portaria de hotel, Capitão porteiro

Descrição Sumária

Recepcionam e orientam visitantes e hóspedes. Zelam pela guarda do patrimônio observando o

comportamento e movimentação de pessoas para prevenir perdas, evitar incêndios, acidentes e outras anormalidades. Controlam o fluxo de pessoas e veículos identificando-os e encaminhando-os aos locais desejados. Recebem mercadorias, volumes diversos e correspondências. Fazem manutenções simples nos locais de trabalho.

3548 :: Técnicos em serviços de turismo e organização de eventos

3548-10 - Operador de turismo

Agente de reservas, Supervisor de operações turísticas

3548-20 - Organizador de evento

Gestor de evento, Tecnólogo de evento

Descrição Sumária

Montam e vendem pacotes de produtos e serviços turísticos e organizam eventos sociais, culturais e técnico científicos, dentre outros. Contratam serviços, planejam eventos, promovem e reservam produtos e serviços turísticos e coordenam a realização de eventos. Participam de eventos, cerimônias e solenidades diversos promovidos por órgãos públicos (prefeituras, governos, autarquias e órgãos públicos), organizações privadas e empresas. Preparam, elaboram roteiros dos eventos, acompanham as autoridades e/ou personalidades.

25. Perfil Profissional do Egresso: Realiza atividades de recepção, reserva, governança, mensageria e concierge em meios de hospedagem. Supervisiona a manutenção dos equipamentos. Executa serviços de atendimento e suporte aos clientes.

26. Competências Gerais do Egresso:

- a. Organizar tarefas setoriais respeitando a estrutura organizacional do meio de hospedagem;
- b. Sistematizar as informações sobre os atrativos e os serviços da destinação turística para o atendimento ao hóspede, aplicando os conceitos de turismo e hospitalidade;
- c. Executar procedimentos operacionais de reservas, utilizando técnicas específicas, considerando as políticas estabelecidas pelo empreendimento e controlar a disponibilidade de ocupação das unidades habitacionais do meio de hospedagem;
- d. Executar procedimentos operacionais para venda, montagem, estruturação e controle dos espaços de eventos dos meios de hospedagem;
- e. Realizar os procedimentos operacionais de atendimento ao hóspede nacional ou estrangeiro na chegada, permanência e saída do meio de hospedagem;
- f. Supervisionar e operacionalizar a higienização e arrumação das unidades habitacionais, das áreas sociais e de serviços;
- g. Controlar materiais de suprimentos das unidades habitacionais, de higiene e limpeza e equipamentos do setor de governança;
- h. Organizar a rotina operacional das atividades diárias e a alocação de pessoal nos setores de governança e recepção nos meios de hospedagem;
- i.. Aplicar os princípios da responsabilidade socioambiental no setor de Hospedagem;
- j. Aplicar princípios éticos e críticos em sociedade e, especificamente, diante das relações do mundo do trabalho.
- l. Operacionalizar serviços básicos de café da manhã e room service;
- m. Realizar os procedimentos relativos a reservas, à recepção, à governança e a eventos nos sistemas

informatizados disponíveis pelo empreendimento.

27. Áreas/campo de Atuação do Egresso: Hotéis, resorts, motéis, SPAs, pousadas, albergues, colônias de férias, flats, condotel, condomínios residenciais e de lazer. Hospitais, clínicas e casas de repouso. Hospedarias, estalagens, acampamentos e acantonamentos. Navios, cruzeiros, plataformas de petróleo.

V – ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

28. Matriz Curricular:

Componente Curricular	CH teórica	CH prática	CH Ead	CH Total	Semestre
FUNDAMENTOS DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE	40	0	0	40	I
RECEPÇÃO E RESERVAS	25	15	0	40	
GOVERNANÇA	25	15	0	40	
HIGIENE E MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS	40	0	0	40	
INTRODUÇÃO AO EMPREENDEDORISMO	40	0	0	40	
GESTÃO DE ESTOQUES E CUSTOS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM	35	05	0	40	
INGLÊS APLICADO AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM I	35	05	0	40	
ESPAÑHOL APLICADO AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM I	35	05	0	40	
MARKETING DE SERVIÇOS HOTELEIROS	30	10	0	40	
FUNDAMENTOS E APLICAÇÕES DA INFORMÁTICA.	30	10	0	40	
RELAÇÕES INTERPESSOAIS	35	5	0	40	II
SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS	25	15	0	40	
EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	35	05	0	40	
INGLÊS APLICADO AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM II	35	05	0	40	
ESPAÑHOL APLICADO AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM II	35	05	0	40	
SUSTENTABILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM	35	05	0	40	



EVENTOS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM	25	15	0	40	
TÉCNICAS DE LAZER E RECREAÇÃO	10	10	0	20	
PRIMEIROS SOCORROS	15	5	0	20	
LINGUAGEM E COMUNICAÇÃO	25	15	0	40	
PROJETO INTEGRADOR	10	30	0	40	
Carga Horária	620	180	0	800	
Carga Horária Total	800				

29. Certificações Intermediárias:

Após a conclusão da Unidade Curricular Higiene e Manipulação de Alimentos, o aluno receberá a Certificação de Manipulador de Alimentos, cuja competência consiste em aplicar as normas e procedimentos de higiene e segurança alimentar.

30. Atividade em EaD: Não há.

31. Componentes curriculares:

Unidade Curricular: Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade	CH*: 40	Semestre: I
Competências: Sistematizar informações sobre o produto turístico relacionando ao segmento de hospedagem; Identificar no fenômeno do turismo e da hospitalidade aspectos socioambientais e econômicos que compõem o sistema de turismo e formam sua cadeia produtiva.		
Conhecimentos: Conceitos e abrangência do turismo e da hospitalidade e a relação como segmento de hospedagem. Evolução e características dos meios de hospedagem. Terminologia técnica do turismo Sistema de turismo. Produto turístico. Segmentação da oferta e demanda turística. Organizações nacionais e internacionais.		
Habilidades: Ter capacidade crítico-reflexiva sobre o fenômeno do turismo. Identificar produtos e serviços turísticos. Identificar as motivações e as atividades impulsoras da prática de hospedagem; Identificar a organização do sistema de políticas públicas de turismo, nacional e regional. Compreender as motivações e as atividades impulsoras do turismo.		
Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação.		
Metodologia de Abordagem: Aulas serão expositivas, dialogadas e dinâmicas voltadas à construção dos conhecimentos da unidade, atividades vivenciais, leituras de obras de referência, debates, análise de		



documentos, resolução de exercícios. Na avaliação, poderão ser incluídas atividades escritas, orais e de observação de atitudes do aluno em sala de aula, bem como a realização de trabalhos individuais ou em grupo. incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.

Bibliografia Básica:

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 8. ed. São Paulo: Ática, 2004.

BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 12. ed. rev e atual. São Paulo: Senac São Paulo, 2007.

CAMPOS, José Ruy Veloso. **Introdução ao universo da hospitalidade**. Campinas, SP: Papirus, 2005.

Bibliografia Complementar:

DESENVOLVIMENTO sustentável do turismo: uma compilação de boas práticas. São Paulo: Roca, 2005.

RUSCHMANN, Doris van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. 16. ed. Campinas, SP: Papirus, 2010.

TEIXEIRA, Elder Lins. **Gestão da qualidade em destinos turísticos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Recepção e Reservas	CH*: 40	Semestre: I
Competências: Realizar os procedimentos operacionais de atendimento ao hóspede nacional ou estrangeiro na chegada, permanência e saída do meio de hospedagem; Executar procedimentos operacionais de reservas utilizando técnicas específicas, considerando as políticas estabelecidas, e controlar a disponibilidade de ocupação das unidades habitacionais do meio de hospedagem.		
Conhecimentos: Noções básicas de procedimentos e prática profissional da Recepção: check-in, check-out, (abertura de contas individuais, fechamento de caixa); Tipologia e classificação de equipamentos; Atendimento padrão; Postura profissional. Rotina operacional do setor da recepção; Programas informatizados; Infra estrutura e serviços do hotel; Conhecimento dos serviços da hotelaria e seus diferenciais; tipologia hoteleira; Tipos de reservas; procedimentos operacionais considerando os tipos de reserva; Processo de reservas em sistemas informatizados ou não informatizados; Políticas de comercialização: tarifário, critérios para confirmação e cancelamento, condições de pagamento, comissionamento etc.		
Habilidades: Executar os procedimentos de check in, check out, walk in e auditoria; Atender às solicitações do hóspede e acolhê-lo em suas especificidades; Prestar informações ao hóspede sobre a cidade, atrativos turísticos, serviços prestados pelo hotel e infra estrutura local, utilizando mapas, guias, e softwares específicos; Executar serviços de telefonia e mensagens; Receber e encaminhar reclamações e		



solicitações do cliente; Registrar no livro de ocorrências os fatos relevantes ou pendentes, específicos da rotina de trabalho. Atender as solicitações de eventos e reserva individual, de grupo, de agências, operadoras e empresas analisando a disponibilidade de ocupação do meio de hospedagem; Finalizar a negociação e confirmar a reserva aplicando critérios de comercialização; Realizar reservas de grupo; Comunicar-se com eficiência; Realizar atendimento telefônico em língua estrangeira para efetuar reserva particular; Conferir e atualizar o mapa de disponibilidade; Controlar prazos, limites de confirmação, pagamento e cancelamento; Técnica de vendas aplicadas às reservas

Atitudes: Comunicação interpessoal: capacidade de relacionar-se; empatia; facilidade de trabalhar em equipe; uso da linguagem adequada ao contexto profissional; Responsabilidade e organização: assiduidade e pontualidade nas aulas e no cumprimento das tarefas solicitadas; Postura e apresentação profissional: disciplina; respeito com os colegas e servidores; zelo pela imagem da escola; asseio pessoal;; Criatividade e iniciativa: capacidade de encontrar alternativas inovadoras na solução de problemas.

Metodologia de Abordagem: Aulas dialogadas pautadas com base em literatura especializada; Leitura, análise e síntese de textos; Resolução de exercícios em sala; Utilização de recursos áudio visuais (retroprojeto, data-show, filmes em DVD); Saídas técnicas. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.

Bibliografia Básica:

CÂNDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara Vieira de. **Gestão de hotéis:** técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem:** front office e governança. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

Bibliografia Complementar:

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem.** São Paulo: Aleph. 2007.

DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em hotelaria.** Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de hospedagem:** simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

PÉREZ, Luis. **Manual prático de recepção hoteleira.** São Paulo: Roca, 2001.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Governança	CH*: 40	Semestre: I
Competências: Articular rotina operacional das atividades diárias e a alocação de pessoal no setor de governança nos meios de hospedagem; Supervisionar e operacionalizar a higienização e arrumação das		

unidades habitacionais, das áreas sociais e de serviços em conformidade com princípios de segurança no trabalho.

Conhecimentos: Técnicas de limpeza; produtos, fluxo de limpeza, higienização e unidade habitacional e social. Equipamentos de Proteção Individual. Ferramentas de controle: check list de qualidade e de conformidade. Serviços especiais e diferenciados. Situações adversas e inconvenientes desencadeadas pelo hóspede e/ou equipe que afetam o setor. Inventário. Registro Informatizado ou não. Controle de manutenção, preventivas ou não, dos equipamentos de trabalho.

Habilidades: Supervisionar e realizar a higienização, limpeza e a arrumação da unidade habitacional; Controlar e registrar: estoque de enxoval e produtos químicos de limpeza, minibar, objetos esquecidos, solicitações dos hóspedes, limpeza, arrumação, materiais de suprimentos das UHs, equipamentos e discrepâncias; Elaborar planejamento e programas de rotinas periódicas; Cumprir as normas e procedimentos de saúde e segurança do trabalho; Realizar o atendimento aos hóspedes para serviços especiais e diferenciados; Identificar e solicitar manutenção, preventivas ou não, dos equipamentos de trabalho.

Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação.

Metodologia de Abordagem: Aulas serão expositivas, dialogadas e dinâmicas voltadas à construção dos conhecimentos da unidade, atividades vivenciais, leituras de obras de referência, debates, análise de documentos, resolução de exercícios. Na avaliação, poderão ser incluídas atividades escritas, orais e de observação de atitudes do aluno em sala de aula, bem como a realização de trabalhos individuais ou em grupo, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.

Bibliografia Básica:

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Controles em hotelaria**. 5. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2005.

VIERA, Elenara; CANDIDO, Índio. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

Bibliografia Complementar:

CÂNDIDO, Índio. **Lavanderia hoteleira: técnicas e operações**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem: front office e governança**. São Paulo: Thomson Pioneira, 2004.

MARTIN, Robert J. **Governança: administração e operação de hotéis**. 3. ed. São Paulo: Roca, 2005.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.



Unidade Curricular: Introdução ao Empreendedorismo	CH*: 40	Semestre: I
Competências: Organizar tarefas setoriais respeitando a estrutura organizacional do meio de hospedagem; Orientar suas ações pelos critérios de qualidade na prestação de serviços.		
Conhecimentos: Empreendedorismo: conceito, importância; panorama no Brasil e no mundo, intraempreendedorismo; O empreendedorismo como resposta às novas formas de empregabilidade; Atitudes e habilidades empreendedoras; Tipos de empreendedorismo: empreendedorismo individual, social e coletivo. Ideia e oportunidade.		
Habilidades: Desenvolver e/ou aprimorar as características comportamentais próprias para o desenvolvimento da capacidade empreendedora; Identificar novas formas de atuação profissional e oportunidades de negócios.		
Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação.		
Metodologia de Abordagem: A unidade curricular será implementada por meio de aulas dialogadas e pela participação dos alunos em atividades vivenciais e estudos dirigidos, leituras de obras de referência, debates, entrevistas, análise de documentos, resolução de exercícios, análise de cases e interações com os profissionais da área. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.		
Bibliografia Básica: DORNELAS, José Carlos Assis. Empreendedorismo: transformando ideias em negócios. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008. SALIM, S. C.; SILVA, N. C. Introdução ao empreendedorismo: despertando a atitude empreendedora. São Paulo: Campus, 2009.		
Bibliografia Complementar: BARROS NETO, João Pinheiro de; SOUZA, Gerson de (org.). Manual do empreendedor: de micro a pequenas empresas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012. ANDREASSI, Tales. Práticas de empreendedorismo: casos e planos de negócios. São Paulo: Campus, 2012. DOLABELA, F. O segredo de Luisa. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.		

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Gestão de Estoques e Custos em Meios de Hospedagem	CH*: 40	Semestre: I
---	----------------	--------------------



Competências: Aplicar princípios éticos e críticos em sociedade e, especificamente, diante das relações do mundo do trabalho; Controlar materiais de suprimentos das unidades habitacionais, de higiene e limpeza e equipamentos do setor de governança.

Conhecimentos: Gestão de Compras e suprimentos: conceito e importância das compras; princípio da alavancagem; centralização e descentralização das compras; variáveis-chave de compras; seleção, qualificação e avaliação do fornecedor; Gestão de estoques: conceito e importância dos estoques, demanda e previsão, níveis de estoques; lote econômico de compra e tempo de reposição, classificação ABC, indicadores da gestão de estoques; Custos: conceito e importância dos custos, tipos de custos, formação de preço.

Habilidades: Efetuar controles de estoques, distinguir e escolher entre os diferentes sistemas, compreendendo suas particularidades e classificando-os conforme sua ordem de importância; Auxiliar nos processos de compras incluindo a negociação de insumos e avaliação de fornecedores; Identificar os custos operacionais; Organizar informações sobre os custos para apoio ao planejamento.

Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação. Evidenciar comportamento de pró-atividade e disponibilidade para aprender.

Metodologia de Abordagem: A unidade curricular será implementada por meio de aulas dialogadas e pela participação dos alunos em estudos dirigidos, leituras de obras de referência, debates, entrevistas, análise de documentos, resolução de exercícios, análise de cases e interações com os profissionais da área. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.

Bibliografia Básica:

DIAS, M. A. P. **Administração de materiais:** uma abordagem logística. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais:** uma abordagem logística. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

SOUSA, Antonio de. **Gerência financeira para micro e pequenas empresas:** um manual simplificado. Rio de Janeiro: Elsevier: Sebrae, 2007.

Bibliografia Complementar:

ARBACHE, Fernando Saba *et al.* **Gestão de logística, distribuição e trade marketing.** 4. ed. Rio de Janeiro: FGV Ed., 2011.

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos:** planejamento, organização e logística empresarial. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição:** estratégia, operação e avaliação. Rio de Janeiro: Campus, 2001.



(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Inglês Aplicado aos Meios de Hospedagem I	CH*: 40	Semestre: I
Competências: Realizar os procedimentos operacionais de hospedagem no atendimento ao hóspede internacional, de forma adequada, na sua chegada, permanência e saída do meio de hospedagem, atendendo suas necessidades.		
Conhecimentos: Informações pessoais e atividades diárias; Saudações formais e informais; Termos técnicos utilizados na hotelaria; Situações recorrentes em recepção, governança e reservas de hotel; Habilidades: Obter informações dos hóspedes para realizar o atendimento; Apresentar ao hóspede os serviços disponibilizados pelo hotel; Descrever as dependências do hotel. Informar sobre a localização, valores e serviços disponibilizados no entorno. Atitudes: Ser atencioso, agir de forma polida, respeitosa, sendo receptivo, com postura adequada a sua função.		
Metodologia de Abordagem: Os conhecimentos serão desenvolvidos por meio de uma abordagem comunicativa do ensino e aprendizagem de línguas, na qual os alunos receberão oportunidades de vivenciar situações comuns da hospedagem.		
Bibliografia Básica: CATUREGLI, Maria Genny. Dicionário inglês-português: turismo, hotelaria & comércio exterior. 4. ed. ampl. e atual. São Paulo: Aleph, 2004. MICHAELIS: minidicionário inglês-português, português-inglês. 2. ed. São Paulo: Melhoramentos, 2009. OLIVEIRA, Luciano Amaral. English for tourism students. São Paulo: Roca, 2001.		
Bibliografia Complementar: DICIONÁRIO Babylon. [S. l.: s. n.], 2019. Disponível em: https://dicionario.babylon-software.com/ . Acesso em: 28 ago. 2019. DICIONÁRIO Larousse inglês-português, português inglês: avançado. Coordenação de José A. Gálvez. 2. ed. São Paulo: Larousse do Brasil, 2009. LONGMAN: dicionário escolar inglês -português português-inglês. Harlow: Pearson Longman, 2004.		

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Espanhol Aplicado aos Meios de Hospedagem I	CH*: 40	Semestre: I
Competências: Desenvolver o conhecimento instrumental da Língua Espanhola no que se refere à leitura, interpretação e compreensão de textos produzidos no contexto dos Meios de Hospedagem e o Turismo; Realizar os procedimentos operacionais de atendimento ao hóspede nacional ou estrangeiro na chegada,		



permanência e saída do meio de hospedagem na língua espanhola num nível básico.
Conhecimentos: Apresentações, saudações e fórmulas de cortesia; Recepção, acomodação e despedida de clientes, nível básico; Serviços, espaços e horários; Solicitações e reclamações básicas nos setores de recepção e governança. Habilidades: Recepcionar e atender o cliente. Solicitar informações para proceder ao check in, walk in e check out. Informar sobre espaços, serviços e horários do hotel. Identificar situações de reclamações e solicitações mais frequentes. Reconhecer vocabulário específico relacionado à unidade habitacional em língua estrangeira: espaços, móveis, objetos, amenities, enxoval. Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação.
Metodologia de Abordagem: Aulas dialogadas pautadas com base em literatura especializada; Leitura, análise e síntese de textos; Resolução de exercícios em sala e em casa; Utilização de recursos audiovisuais (retroprojeto, data show, filmes em DVD).
Bibliografia Básica: MORENO, Concha; TUTS, Martina. Cinco estrelas: espanhol para el turismo. Madrid: SGEL, 2009. WILDNER, Ana Kaciara; OLIVEIRA, Leandra Cristina de; SOBOTTKA, Mary Anne Warken. Espanhol para o turismo. Florianópolis: Ed. do IFSC, 2014. Disponível em: https://www.ifsc.edu.br/documents/30701/523474/espanhol1.pdf/b0654526-0ef7-7f41-4f09-c7ca25231b60. Acesso em: 28 ago. 2019.
Bibliografia Complementar: BALLESTERO-ALVAREZ, María Esmeralda; SOTO BALBÁS, Marcial. Minidicionário: espanhol-português, português-espanhol. São Paulo: FTD, 2007. GONZÁLEZ H. A. Conjugar: verbos de España y de América. Madrid: Edelsa Grupo Didascalía, 2011. PROST, Gisèle; NORIEGA FERNÁNDEZ, Alfredo. Al día: curso intermedio de español para los negocios. 3. ed. Madrid: SGEL, 2011.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Marketing de Serviços Hoteleiros	CH*: 40	Semestre: I
Competências: Aplicar estratégias de marketing em empreendimentos hoteleiros, baseando-se no comportamento do consumidor, sistemas de informações de marketing, segmentação de mercado e posicionamento.		
Conhecimentos: Conceitos de marketing. Sistema de Informações de Marketing e Pesquisa de Mercado. Análise do Ambiente de Marketing, Planejamento Estratégico de Marketing. Análise SWOT. Estratégias de		



Comunicação de Marketing. Composto de Marketing do produto turístico. Segmentação do mercado turístico. Estratégias de competitividade na hotelaria. Estudos de casos na área hoteleira. Plano de Marketing Hoteleiro.

Habilidades: Compreender os conceitos básicos de Marketing. Utilizar as ferramentas de marketing nos processos de gestão. Identificar as estratégias do marketing de serviços. Aplicar os conceitos de marketing para adequações dos serviços de hospedagem. Relacionar as estratégias de marketing dos meios de hospedagem com a estratégia de marketing de destinos turísticos.

Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação.

Metodologia de Abordagem: Aulas dialogadas pautadas com base em literatura especializada; Leitura, análise e síntese de textos; Resolução de exercícios em sala; Utilização de recursos áudio visuais (retroprojeto, data-show, filmes em DVD); Saídas técnicas. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.

Bibliografia Básica:

GUARDANI, Fátima. **Gestão de marketing em hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2006.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 15. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2015.

Bibliografia Complementar:

MONTEJANO, Jordi Montaner. **Estrutura do mercado turístico**. São Paulo: Roca, 2001.

SILVA, Fernando Brasil da. **A psicologia dos serviços em turismo e hotelaria**: entender o cliente e atender com eficácia. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

SWARBROKE, John. **Turismo sustentável**: gestão e marketing. São Paulo: Aleph, 2000.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Fundamentos e aplicações da Informática	CH*: 40	Semestre: I
Competências: Compreender e utilizar ferramentas computacionais voltadas para o contexto dos Meios de Hospedagem e Turismo utilizando a internet e conceitos relacionados a tecnologia da informação.		
Conhecimentos: Conceitos sobre operações básicas em computadores, armazenamento e recuperação de arquivos, conceitos e operações básicas em sistemas operacionais, aplicativos de escritório, navegadores, aplicativos online e disponíveis na internet, tecnologias voltadas para os meios de hospedagem e turismo.		
Habilidades: Compreender e executar rotinas de envolvendo operações básicas do computador;		



Conhecer e identificar os principais componentes de um computador, Interagir com diferentes Sistemas Operacionais; Formatar e imprimir textos; Acessar e operar diferentes aplicativos disponíveis na internet; Explorar ferramentas de armazenamento em nuvem.

Atitudes: Respeito, Responsabilidade, Organização, Cooperação, Iniciativa.

Metodologia de Abordagem: Aulas dialogadas utilizando exemplos práticos e relacionados com a atualidade. Execução de roteiros de exercícios que permitam a reflexão e a criação de diferentes formas de aplicação dos conceitos estudados. Saídas técnicas que permitam a vivência de exemplos reais da aplicação dos conteúdos abordados. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.

Bibliografia Básica:

MOTA FILHO, João Eriberto. **Descobrendo o Linux:** entenda o sistema operacional GNU/Linux. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Novatec, 2012.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet:** reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

Bibliografia Complementar:

CHEE, Brian J. S.; FRANKLIN, Curtis. **Computação em nuvem:** cloud computing : tecnologias e estratégias. São Paulo: M.Books, 2013.

OURIQUES, Nildo Domingos. **Ciência e tecnologia em Santa Catarina.** Florianópolis: do Autor, [2004].

PALFREY, John G.; GASSER, Urs. **Nascidos na era digital:** entendendo a primeira geração dos nativos digitais. Porto Alegre: Artmed, 2011.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Higiene e Manipulação de Alimentos	CH*: 40	Semestre: I
Competências: Produzir alimentos com higiene e sanidade, atendendo à legislação sanitária vigente.		
Conhecimentos: Perigos em alimentos; Microbiologia básica dos alimentos; Doenças transmitidas por alimentos; Higiene pessoal e uso de EPIs; Higiene ambiental, de equipamentos e de utensílios; Higiene e conservação de alimentos; Critérios de segurança nas etapas de produção; Legislação sanitária vigente; Requisitos mínimos para edificações de cozinhas de restaurantes; Noções básicas de Boas Práticas de Fabricação (BPF), Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC); Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs), Noções de responsabilidade ambiental na produção de alimentos.		



Habilidades: Compreender os principais microrganismos de importância em alimentos, bem como os riscos químicos e físicos; Executar corretamente os princípios de higiene pessoal, ambiental, de equipamentos, de utensílios e de alimentos na manipulação de produtos; Selecionar adequadamente as principais matérias-primas do setor; Conservar adequadamente as principais matérias-primas e os produtos do setor de cozinha; Aplicar os conhecimentos na elaboração de POPs, Manual de BPF e programas de controle de qualidade

Atitudes: Ser hospitaleiro no atendimento ao cliente. Respeitar as diferentes manifestações culturais. Atuar com ética em todas as dimensões no percurso de sua formação profissional. Relacionar-se com cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação (professores, colegas, profissionais do trade). Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas.

Metodologia de Abordagem: A metodologia será expositiva-dialogada, mas também com aulas práticas, de forma que permitam o desenvolvimento das competências e habilidades delineadas para a formação bem como promovam a interdisciplinaridade, a articulação teórico-prática e a flexibilidade curricular. Ainda, deverá evidenciar o desenvolvimento do espírito científico e a formação de sujeitos autônomos e cidadãos. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.

Bibliografia Básica:

FRANCO, Bernadette Dora Gombossy de Mello; LANDGRAF, Mariza. **Microbiologia dos alimentos**. São Paulo: Atheneu, 2008.

SILVA JUNIOR, Eneo Alves da. **Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação**. 6. ed. São Paulo: Varela, 2010.

Bibliografia Complementar:

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1428, de 23 de novembro de 1993**. Aprova, na forma dos textos anexos, o "Regulamento Técnico para Inspeção Sanitária de Alimentos", as "Diretrizes para o Estabelecimento de Boas Práticas de Produção e de Prestação de Serviços na Área de Alimentos" e o "Regulamento Técnico para o Estabelecimento de Padrão de Identidade e Qualidade (PIQ's) para Serviços e Produtos na Área de Alimentos". Determina que os estabelecimentos relacionados à área de alimentos adotem, sob responsabilidade técnica, as suas próprias Boas Práticas de Produção e/ou Prestação de Serviços, seus Programas de Qualidade, e atendam aos PIQ's para Produtos e Serviços na Área de Alimentos. Portal da Anvisa. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/Portaria_MS_n_1428_de_26_de_novembro_de_1993.pdf/6ae6ce0f-82fe-4e28-b0e1-bf32c9a239e0. Acesso em: 14 fev. 2006.

JAY, J. M. **Microbiologia de alimentos**. 6. ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.

SANTA CATARINA. **Decreto nº 31.455, de 20 de fevereiro de 1987**. Estabelece critérios sobre



estabelecimentos que manipulem, comercializem ou transportem alimentos e/ou bebidas. Leis estaduais, 15 mar. 2016. Disponível em: <https://vigilanciasanitariajoinville.blogspot.com/2018/02/decreto-estadual-n-31455-de-20-de.html>. Acesso em: 04 abr. 2007.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Relações Interpessoais	CH*: 40	Semestre: II
Competências: Dominar a etiqueta social e profissional para exercer as funções atribuídas. Agir de forma ética utilizando-se dos princípios de relacionamento humano, cidadania e linguagem adequada na comunicação. Orientar suas ações pelos critérios de qualidade na prestação de serviços.		
Conhecimentos: Princípios das relações humanas. Competências interpessoais. Imagem pessoal e organizacional. Etiqueta profissional. Motivação. Resolução de conflitos. Liderança. Trabalho em equipe, cooperação e autonomia. Ética e cidadania. Código de defesa do consumidor e Manual de Conduta Hoteleira da ABIH.		
Habilidades: Utilizar técnicas de relações profissionais adequadas às diferentes interações sociais relacionadas ao contexto do trabalho; Trabalhar em equipe com ética, postura profissional e liderança. Ser pró-ativo na resolução de conflitos. Participar e/ou coordenar as equipes de trabalho.		
Atitudes: Ser hospitaleiro no atendimento ao cliente. Respeitar as diferentes manifestações culturais. Atuar com ética em todas as dimensões no percurso de sua formação profissional. Relacionar-se com cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação (professores, colegas, profissionais do trade). Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas.		
Metodologia de Abordagem: A unidade curricular promoverá a interação entre os discentes de modo a incentivar a capacidade crítica-reflexiva, o autoconhecimento, a valorização de características pessoais e o desenvolvimento da empatia. Será implementada por meio de aulas dialogadas e pela participação dos alunos em atividades vivenciais e estudos dirigidos, leituras de obras de referência, debates, análise de documentos, resolução de exercícios e interações com os profissionais da área. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.		
Bibliografia Básica: CARVALHO, M. C. N. Relacionamento interpessoal: como preservar o sujeito coletivo. Rio de Janeiro: LTC, 2009. DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A. P. Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.		



Bibliografia Complementar:

ANTUNES, Celso. **Relações interpessoais e autoestima**: a sala de aula como um espaço do crescimento integral. 9. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

CRIVELARO, R.; TAKAMORI, J. T. **Dinâmica das relações interpessoais**. São Paulo: Alinea, 2005.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Serviços de Alimentos e Bebidas	CH*: 40	Semestre: II
Competências: Reconhecer a estrutura e organização operacional do setor de Sala/Bar.		
Conhecimentos: Qualidade e inovação: Serviço profissional; Serviços: Tipos de serviço; Serviços: Mise-en-place geral; Serviços: Mise-en-place de mesa; Serviços: Práticas de serviço; Serviços: Serviço de bebidas; Ficha técnica; Elaboração e interpretação de cardápios; Regras de etiqueta à mesa; Tecnologia da informação no setor de Alimentos e Bebidas. Habilidades: Desenvolver habilidades e técnicas de preparação do ambiente de atendimento; Desenvolver habilidades e técnicas de serviço de alimentos; Reconhecer o cardápio e suas modalidades como ferramenta de vendas. Atitudes: Ser hospitaleiro no atendimento ao cliente. Respeitar as diferentes manifestações culturais. Atuar com ética em todas as dimensões no percurso de sua formação profissional. Relacionar-se com cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação (professores, colegas, profissionais do trade). Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas.		
Metodologia de Abordagem: Aulas dialogadas pautadas com base em literatura especializada; Leitura, análise e síntese de textos; Resolução de exercícios em sala; Utilização de recursos áudio visuais (retroprojeter, data-show, filmes em DVD); Saídas técnicas. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.		
Bibliografia Básica: ELEUTÉRIO, Helio. Serviços de alimentação e bebidas . São Paulo: Érica: 2014. WALKER, John R.; LUNDBERG, Donald E. O restaurante : conceito e operação. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.		
Bibliografia Complementar:		

BECK, Heinz. **Arte e ciência do serviço**. São Paulo: Anhembi Morumbi, 2005.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 6. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 1999.

MARQUES, J. Albano. **Manual de restaurante e bar**. Rio de Janeiro: Thex, 2002.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Empreendedorismo e Inovação	CH*: 40	Semestre: II
Competências: Organizar tarefas setoriais respeitando a estrutura organizacional do meio de hospedagem; Aplicar os princípios da responsabilidade socioambiental no setor de Hospedagem; Aplicar princípios éticos e críticos em sociedade e, especificamente, diante das relações do mundo do trabalho.		
Conhecimentos: Criatividade e inovação; O processo empreendedor; Tendências de mercado; Modelo de negócios; Plano de negócios: definição, importância e estruturação; Aspectos da gestão da micro e pequena empresa. A gestão familiar. Habilidades: Desenvolver os aspectos básicos de um plano de negócios; Analisar ideias e oportunidades de negócios por meio de estudos de viabilidade econômico-financeira. Identificar novas formas de atuação profissional; Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação. Evidenciar comportamento de pró-atividade e disponibilidade para aprender.		
Metodologia de Abordagem: Desenvolve-se atividades que incluem leitura dirigida de textos, estudos de caso, promove-se a participação em debates, utiliza-se slides e quadro branco para exposição dialogada, promove-se a elaboração de sínteses e textos com posicionamento pessoal a partir de exibição fílmica selecionada e direcionada ao conteúdo de formação, realiza-se simulação por meio de jogos de empresa, exercita-se sobre ferramentas de apoio técnico.		
Bibliografia Básica: DORNELAS, José Carlos Assis. Empreendedorismo: transformando ideias em negócios. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008. DORNELAS, José Carlos Assis. Plano de negócios: seu guia definitivo. Rio de Janeiro: Campus, 2011. SOUZA, Antônio de. Gerência financeira para micro e pequenas empresas: um manual simplificado. Campus: Rio de Janeiro, 2006.		
Bibliografia Complementar: BARROS NETO, João Pinheiro de; SOUZA, Gerson de (org.). Manual do empreendedor: de micro a		

pequenas empresas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.

ANDREASSI, Tales. **Práticas de empreendedorismo: casos e planos de negócios**. São Paulo: Campus, 2012.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2011.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Inglês Aplicado aos Meios de Hospedagem II	CH*: 40	Semestre: II
Competências: Realizar os procedimentos operacionais de hospedagem no atendimento ao hóspede internacional, de forma adequada, na sua chegada, permanência e saída do meio de hospedagem, atendendo suas necessidades.		
Conhecimentos: Atender chamadas telefônicas e solicitações dos hóspedes. Dar informações. Localização do entorno e dos espaços e oferta de serviços hoteleiros, incluindo alimentos e bebidas. Gêneros discursivos próprios da hospedagem. Habilidades: Obter informações dos hóspedes para realizar o atendimento; Apresentar ao hóspede os serviços disponibilizados pelo hotel; Informar sobre a localização, valores e serviços disponibilizados no entorno. Atender solicitações dos hóspedes. Atitudes: Ser atencioso, agir de forma polida, respeitosa, sendo receptivo, com postura adequada a sua função.		
Metodologia de Abordagem: Os conhecimentos serão desenvolvidos por meio de uma abordagem comunicativa do ensino e aprendizagem de línguas, na qual os alunos receberão oportunidades de vivenciar situações comuns da hospedagem.		
Bibliografia Básica: CATUREGLI, Maria Genny. Dicionário inglês-português: turismo, hotelaria & comércio exterior . 4. ed. ampl. e atual. São Paulo: Aleph, 2004. MICHAELIS: minidicionário inglês-português, português-inglês. 2. ed. São Paulo: Melhoramentos, 2009. OLIVEIRA, Luciano Amaral. English for tourism students . São Paulo: Roca, 2001.		
Bibliografia Complementar: DICIONÁRIO Babylon. [S. l.: s. n.], 2019. Disponível em: https://dicionario.babylon-software.com/ . Acesso em: 28 ago. 2019. GÁLVEZ, José A. (coord.). Dicionário Larousse inglês-português, português inglês: avançado . 2. ed. São Paulo: Larousse do Brasil, 2009. LONGMAN: dicionário escolar inglês -português português-inglês. Harlow: Pearson Longman, 2004.		

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Espanhol Aplicado aos Meios de Hospedagem II	CH*: 40	Semestre: II
Competências: Realizar os procedimentos operacionais de atendimento ao hóspede nacional ou estrangeiro na chegada, permanência e saída do meio de hospedagem na língua espanhola num nível intermediário.		
Conhecimentos: Recepção, acomodação e despedida de clientes em nível intermediário. Solicitações e reclamações nos setores de recepção e governança. Reserva individual por telefone. Habilidades: Recepcionar e atender o cliente em nível intermediário. Solicitar informações para proceder ao check in, walk in e check out. Informar sobre espaços, serviços e horários do hotel. Identificar situações de reclamações e solicitações mais frequentes e resolução em língua espanhola. Realizar atendimento telefônico em língua estrangeira para efetuar reserva particular. Reconhecer e utilizar vocabulário específico relacionado à unidade habitacional em língua estrangeira: espaços, móveis, objetos, amenities, enxoval. Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação.		
Metodologia de Abordagem: Aulas dialogadas pautadas com base em literatura especializada; Leitura, análise e síntese de textos; Resolução de exercícios em sala e em casa; Utilização de recursos audiovisuais (retroprojeto, data show, filmes em DVD).		
Bibliografia Básica: MORENO, Concha; TUTS, Martina. Cinco estrellas: español para el turismo. Madrid: SGEL, 2009. WILDNER, Ana Kaciara; OLIVEIRA, Leandra Cristina de; SOBOTTKA, Mary Anne Warken. Espanhol para o turismo. Florianópolis: Ed. do IFSC, 2014. Disponível em: https://www.ifsc.edu.br/documents/30701/523474/espanhol1.pdf/b0654526-0ef7-7f41-4f09-c7ca25231b60. Acesso em: 28 ago. 2019.		
Bibliografia Complementar: BALLESTERO-ALVAREZ, María Esmeralda; SOTO BALBÁS, Marcial. Minidicionário: espanhol-português, português-espanhol. São Paulo: FTD, 2007. FANJUL, Adrián (org.). Gramática y práctica de español para brasileños. 2. ed. São Paulo: Moderna, 2011. PROST, Gisèle; NORIEGA FERNÁNDEZ, Alfredo. Al día: curso intermedio de español para los negocios. 3. ed. Madrid: SGEL, 2011.		

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.



Unidade Curricular: Sustentabilidade em Meios de Hospedagem	CH*: 40	Semestre: II
Competências: Aplicar os princípios da sustentabilidade no setor da hospedagem.		
Conhecimentos: Conceito de sustentabilidade. Impactos ambientais da atividade turística e de meios de hospedagem. Legislação Ambiental e Meios de Hospedagem Turismo de massa e identidade local. Introdução à gestão e certificação ambiental. Fundamentos, medidas e sistemas de gestão ambiental em meios de hospedagem. Eventos sustentáveis.		
Habilidades: Promover a sustentabilidade em meios de hospedagem. Reconhecer aspectos da legislação ambiental que se aplicam ao estabelecimento e ao funcionamento de meios de hospedagem. Identificar sistemas de gestão ou certificação ambiental em meios de hospedagem, assim como reconhecer e executar medidas em prol de sua implementação.		
Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação.		
Metodologia de Abordagem: Aulas dialogadas pautadas com base em literatura especializada; Leitura, análise e síntese de textos; Resolução de exercícios em sala; Utilização de recursos áudio visuais (retroprojeto, data-show, filmes em DVD); Saídas técnicas. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.		
Bibliografia Básica: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 15401: meios de hospedagem: sistema de gestão da sustentabilidade: requisitos. Rio de Janeiro, 2014. DIAS, Reinaldo. Turismo sustentável e meio ambiente. São Paulo: Atlas, 2003. RUSCHMANN, Doris. Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente. São Paulo: Papirus, 2010.		
Bibliografia Complementar: DIAS, Reinaldo. Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2011. MACHADO, Paulo Affonso Leme. Direito ambiental brasileiro. 26. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Malheiros, 2018. PINTO, Antonio Carlos Brasil. Turismo e meio ambiente: aspectos jurídicos. Campinas, SP: Papirus, 2004.		

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.



Unidade Curricular: Eventos em Meios de Hospedagem	CH*: 40	Semestre: II
Competências: Executar procedimentos operacionais para organização, atendimento, montagem, estruturação e controle dos espaços de eventos dos meios de hospedagem.		
Conhecimentos: Conceito, características, aplicações, abrangência e efeitos dos eventos. Classificação e tipologia de eventos. Bases do cerimonial e protocolo em eventos. Ordem de serviço e comunicação entre os setores. Fases do planejamento e do evento. Terminologia técnica (briefing, check list, organograma, cronograma, projeto do evento e proposta, etc). Instrumentos de controle. Legislação aplicada ao planejamento de eventos (projetos, alvarás, autorizações, etc.). Sustentabilidade em eventos.		
Habilidades: Elaborar e emitir ordem de serviços conforme negociado; Acompanhar a montagem e desmontagem dos espaços e preparação dos equipamentos e serviços solicitados pelo cliente; Encaminhar solicitações do cliente ao setor competente. Realizar mapa de montagem dos espaços de eventos; Classificar eventos. Identificar as diferentes etapas do planejamento e da organização de um evento. Programar e supervisionar a operacionalização da montagem dos espaços; Montar orçamento conforme negociado; Conhecer a legislação aplicada ao planejamento de eventos (projetos, alvarás, autorizações, etc.). Identificar práticas de sustentáveis nos eventos. Acompanhar o processo das negociações para o evento.		
Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação.		
Metodologia de Abordagem: Aulas serão expositivas, dialogadas e dinâmicas voltadas à construção dos conhecimentos da unidade, atividades vivenciais, leituras de obras de referência, debates, análise de documentos, resolução de exercícios. Na avaliação, poderão ser incluídas atividades escritas, orais e de observação de atitudes do aluno em sala de aula, bem como a realização de trabalhos individuais ou em grupo. incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.		
Bibliografia Básica: ALLEN, Johnny <i>et al.</i> Organização e gestão de eventos . 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. ROGERS, Tony; MARTIN, Vanessa. Eventos: planejamento, organização e mercado . Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. ZANELLA, Luiz Carlos. Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização . 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.		
Bibliografia Complementar: BRASIL. Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972. Aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência. Diário Oficial da União , 10 mar. 1972. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D70274.htm . Acesso em: 05 maio 2019. BRASIL. Lei nº 5.700, de 1º de setembro de 1971. Dispõe sobre a forma e a apresentação dos símbolos		



nacionais, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 2 mar. 1971. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5700.htm. Acesso em: 05 maio 2019.

KALIL, Gloria. **Alô, Chics!:** etiqueta contemporânea. São Paulo: Ediouro, 2007.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Técnicas de Lazer e Recreação	CH*: 20	Semestre: II
Competências: Executar funções relacionadas a atividades de lazer e recreação em meios de hospedagem.		
Conhecimentos: Importância do lazer, da recreação e da animação para os setores turístico e hoteleiro, antecedentes históricos do lazer e da recreação, a animação no contexto turístico e hoteleiro, o âmbito da animação turística, estrutura e funcionamento do setor de lazer e recreação no hotel. Habilidades: Compreender e reconhecer o papel e a importância do lazer, da recreação e da animação para os setores turístico e hoteleiro; Conhecer os benefícios do lazer e da animação turística no desenvolvimento de comunidades regionais. Atuar no planejamento e gestão, no que se refere à concepção, organização e estruturação de atividades relacionadas à animação turística, através da elaboração de Programas de Animação Turística para o âmbito hoteleiro. Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação.		
Metodologia de Abordagem: Aulas dialogadas pautadas com base em literatura especializada; Leitura, análise e síntese de textos; Resolução de exercícios em sala; Utilização de recursos áudio visuais (retroprojeto, data-show, filmes em DVD); Saídas técnicas. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.		
Bibliografia Básica: AGUIRRE, R. S. <i>et. al.</i> Recreação e turismo para todos . Caxias dos Sul: EDUCS, 2003. (Coleção Turismo). BARRETO, M. F. M. (org.). Dinâmica de grupo: história, prática e vivências. Campinas, SP: Ed. Alínea, 2006. DIAS, R. Fundamentos do turismo . Campinas, SP: Alínea, 2002.		
Bibliografia Complementar: FRITZEN, S. J. Exercícios práticos de dinâmicas de grupo . 36. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006. IGNARRA, L. R. Fundamentos do turismo . São Paulo: Cengage Learning, 2011. MIRANDA, S. de. 101 atividades recreativas para grupos em viagens de turismo . São Paulo: Papyrus,		

2001.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Primeiros Socorros	CH*: 20	Semestre: II
Competências: Atender hóspedes com segurança, hospitalidade e pró-atividade.		
Conhecimentos: Legislação. Suporte básico de primeiros socorros frente às situações de urgência e emergência. Noções de segurança na atividade de hospedagem.		
Habilidades: Atuar de forma segura no atendimento às situações de urgência e emergência médica, contribuindo para a redução de agravos e recuperação da vítima. Reconhecer os potenciais riscos aos hóspedes e propor medidas e procedimentos preventivos, visando a segurança.		
Atitudes: Ser assíduo e pontual. Participar nas atividades propostas. Cumprir as tarefas solicitadas. Relacionar-se com ética, cordialidade, flexibilidade e respeito com os diversos públicos de interação.		
Metodologia de Abordagem: As aulas serão expositivas, dialogadas com apresentação de vídeos e figuras, e demonstração prática de técnicas de Atendimento Pré Hospitalar. Será apresentado o Kit de primeiros socorros, com demonstração prática da sua correta utilização. A avaliação do estudante será diária, por meio das atitudes em sala de aula, participação nas atividades propostas, realização de seminário e avaliação escrita.		
Bibliografia Básica: QUILICI, Ana Paula; TIMERMAN, Sergio (org). Suporte básico de vida: primeiro atendimento na emergência para profissionais da saúde. Barueri: Manole, 2011. SANTORO, Deyse. Situações de urgência e emergência: manual de condutas práticas. 2. ed. Rio de Janeiro: Águia Dourada, 2013. SOUZA, Lucila Medeiros Minichello de. Primeiros socorros: condutas técnicas. São Paulo: Iátria, 2010.		
Bibliografia Complementar: ATENDIMENTO pré-hospitalar ao traumatizado: PHTLS. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. BERGERON, J. David. Primeiros socorros. 2. ed. São Paulo: Atheneu, 2007. AMERICAN HEART ASSOCIATION. Destaques da American Heart Association 2015: atualização das diretrizes de RCP e ACE. [S. l.]: AHA, 2015. Disponível em: https://eccguidelines.heart.org/wp-content/uploads/2015/10/2015-AHA-Guidelines-Highlights-Portuguese.pdf . Acesso em: 28 abr. 2016.		

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: Linguagem e Comunicação	CH*: 40	Semestre: II
Competências: Realizar os procedimentos operacionais de atendimento ao hóspede nacional ou estrangeiro na chegada, permanência e saída do meio de hospedagem.		
Conhecimentos: Língua coloquial e língua culta; Linguagem e Comunicação; Linguagem verbal e corporal; Comunicação no contexto profissional: currículo, carta de apresentação e entrevista de emprego, formas de tratamento com clientes; Gêneros textuais da área de hospedagem. Habilidades: Reconhecer e usar a norma culta da língua portuguesa no contexto da hospedagem. Comunicar-se com os colegas de trabalho e atender ao cliente através de uma comunicação articulada, objetiva, clara e polida. Usar a linguagem verbal e corporal a favor de uma comunicação eficiente. Ler, interpretar e produzir gêneros textuais da hotelaria. Atitudes: Agir de forma polida, respeitosa, sendo receptivo; Permanecer com postura adequada a sua função.		
Metodologia de Abordagem: Aulas dialogadas pautadas com base em literatura especializada; Leitura, análise e síntese de textos; Resolução de exercícios em sala; Utilização de recursos áudio visuais (retroprojeto, data-show, filmes em DVD); Saídas técnicas. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.		
Bibliografia Básica: ARREDONDO, Lani. Aprenda a se comunicar com habilidade e clareza: 24 técnicas para tornar sua comunicação mais eficiente e seu dia-a-dia mais produtivo. Rio de Janeiro: Sextante, 2007. WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal. 19. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.		
Bibliografia Complementar: GUGLIELMI, Anna. A linguagem secreta do corpo: a comunicação não verbal. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011. PEASE, Allan; PEASE, Barbara. Desvendando os segredos da linguagem corporal. Rio de Janeiro: Sextante, 2005. POLITO, Reinaldo. Como falar corretamente e sem inibições. 112. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2016. POLITO, Reinaldo. Superdicas para falar bem em conversas e apresentações. São Paulo: Saraiva, 2006.		

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

Unidade Curricular: PROJETO INTEGRADOR	CH*: 40	Semestre: II
Competências: Relacionar os conhecimentos desenvolvidos nas unidades curriculares, investigando a realidade dos meios de hospedagem locais.		
Conhecimentos: Temas que permeiam o diálogo entre as unidades curriculares dos Módulos I e II. Introdução à metodologia de pesquisa.		
Habilidades: Identificar e selecionar conhecimentos dos meios de hospedagem locais. Gerar informações do setor de gerência, Recepção, Reservas e Governança através de pesquisa de campo, seguindo procedimentos metodológicos.		
Atitudes: Comunicação interpessoal: capacidade de relacionar-se; empatia; facilidade de trabalhar em equipe; uso da linguagem adequada ao contexto da pesquisa. Responsabilidade e organização: assiduidade e pontualidade nas aulas e no cumprimento do cronograma de pesquisa. Postura e apresentação profissional: descrição; respeito com os colegas e servidores; zelo pela imagem da escola; asseio pessoal. Criatividade e iniciativa: capacidade de encontrar alternativas inovadoras na solução dos problemas.		
Metodologia de Abordagem: Aulas dialogadas pautadas com base em literatura especializada; Leitura, análise e síntese de textos; Resolução de exercícios em sala; Utilização de recursos áudio visuais (retroprojeto, data-show, filmes em DVD); Saídas técnicas. Na avaliação, serão consideradas atividades capazes de incluir as diferentes formas de aprendizagem, incluindo avaliações escritas, orais e de atitudes em sala de aula, trabalhos individuais ou em grupo.		
Bibliografia Básica: COHEN, Ernesto; FRANCO, Rolando. Avaliação de projetos sociais . 11. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013. CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara. Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços . Caxias do Sul: EDUCS, 2003.		
Bibliografia Complementar: CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira . 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003. GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa . 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009. GONÇALVES, Luís Cláudio. Gestão ambiental em meios de hospedagem . São Paulo: Aleph, 2004. MARTIN, Robert J. Governança: administração e operação de hotéis . 3 ed. São Paulo: Roca, 2005.		

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

32. Estágio curricular supervisionado: Não há.

VI – METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

33. Avaliação da aprendizagem:

A avaliação da aprendizagem primará pelo caráter diagnóstico, processual e formativo e, de acordo com o PPI (Projeto Pedagógico Institucional) do IFSC, por ser um processo, pode indicar avanços e dificuldades na ação educativa. A avaliação, não deve ser um instrumento de classificação, seleção e exclusão social, mas de construção coletiva dos sujeitos e de uma escola de qualidade.

Partindo dessa concepção, as avaliações da aprendizagem referentes a cada componente curricular do curso serão organizadas pelo professor responsável considerando os conhecimentos, as competências e habilidades propostas em cada um deles e seguindo as orientações dispostas no Regulamento Didático-Pedagógico (RDP) em vigor.

Conforme o art. 96 do RDP, nos cursos técnicos de nível médio a avaliação da aprendizagem terá como parâmetros os princípios do PPI e o perfil profissional do egresso definido neste Projeto Pedagógico de Curso, sendo que a avaliação dos aspectos qualitativos compreende o diagnóstico, a orientação e a reorientação do processo de ensino e aprendizagem visando à construção dos conhecimentos.

Todas as avaliações serão registradas no diário de classe, analisadas com os alunos e devolvidas aos mesmos, no prazo máximo de 15 (quinze) dias letivos após sua aplicação.

Considerando que os instrumentos de avaliação de aprendizagem devam ser diversificados, estimular à pesquisa, reflexão, iniciativa, criatividade, laboralidade e cidadania, poderão ser:

- a) observação diária do aluno, considerando também suas atitudes;
- b) trabalhos de pesquisa individual ou coletiva;
- c) testes e provas escritos, com ou sem consulta;
- d) resoluções de exercícios;
- e) planejamento e elaboração de projetos;
- f) relatórios referentes aos trabalhos e visitas técnicas;
- g) realização de eventos ou atividades abertas à comunidade;
- h) autoavaliação descritiva e avaliação pelos colegas da classe;
- i) entrevistas;
- j) realização de trabalho práticos;
- k) demais instrumentos que a prática pedagógica indicar.

Os art. 97, 98 e 99 do RDP, respectivamente, indicam que o aluno terá direito de prestar atividades de avaliação não realizadas por motivo de doença ou por falecimento de familiares, convocação do judiciário e do serviço militar, de recuperar estudos visando a promoção da aprendizagem, bem como solicitar a revisão de atividade de avaliação, quando discordar da correção realizada pelo professor.

A recuperação de estudos, a que todos os alunos têm direito, compreenderá a realização de novas atividades pedagógicas no decorrer do período letivo, que possam promover a aprendizagem. Em atendimento ao RDP (Art. 98), as novas atividades ocorrerão, preferencialmente, no horário regular de aula, podendo ser criadas estratégias alternativas que atendam necessidades específicas, tais como atividades sistemáticas em horário de atendimento paralelo e estudos dirigidos. Ao final dos estudos de recuperação, o aluno será submetido à nova avaliação cujo resultado será registrado pelo professor, prevalecendo o maior valor entre o obtido na avaliação realizada antes da recuperação e o obtido na avaliação após a recuperação.

Em consonância com o art. 102 do RDP, o resultado da avaliação final será registrado por valores inteiros de 0 (zero) a 10 (dez), assim como o registro parcial de cada componente curricular. O resultado

mínimo para aprovação em um componente curricular é 6 (seis). Ao aluno que comparecer a menos de 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária estabelecida no PPC para o componente curricular será atribuído o resultado 0 (zero). A decisão do resultado final, pelo professor, dependerá da análise do conjunto de avaliações, suas ponderações e as discussões do conselho de classe final.

Por semestre, o curso terá dois conselhos de classe que serão realizados conforme o Art.103 do RDP.

É importante ressaltar também que ao matricular-se no componente curricular, o aluno poderá apresentar requerimento na Secretaria e solicitar aproveitamento de estudos concluídos com êxito por componente curricular ou área de conhecimento, conforme artigos 91 a 94 do RDP, e também o extraordinário aproveitamento nos estudos (EAE), art. 95 do RDP.

34. Atendimento ao Discente:

Para o acompanhamento sistemático e especializado ao discente, no intuito de contribuir com a permanência e êxito, estará disponível a equipe multidisciplinar da Coordenadoria Pedagógica, da qual fazem parte: psicóloga, pedagoga, assistente social, assistentes de alunos e técnicos em assuntos educacionais. Essa equipe tem como função assessorar em questões pedagógicas, psicológicas e sociais percebidas e apontadas pela Coordenadoria do curso ou professor atuante.

Dentre as ações sistematizadas dessa equipe, voltadas à permanência e êxito dos estudantes, pode-se citar: a organização e realização de atividades de recepção e acolhimento dos estudantes no ingresso do curso; o acompanhamento regular da frequência escolar e da aprendizagem dos estudantes, durante o qual se realiza conversas individuais e, quando necessário, com os responsáveis; a participação em reuniões de cursos e turmas; a orientação dos pré-conselhos de classe realizados pela turma, no qual os estudantes avaliam coletivamente o processo de aprendizagem nas unidades curriculares, e a participação nos conselhos. Além disso, há o acompanhamento realizado pela Comissão de Permanência e Êxito do câmpus, a qual é responsável por ações que objetivam o diagnóstico e a prevenção da evasão escolar, bem como a promoção da permanência e êxito dos estudantes. A Coordenadoria do curso tem também a função de acompanhar a vida acadêmica dos discentes, ação primordial para o bom andamento do curso e consequente êxito do aluno.

Cada professor disponibiliza 2 (duas) horas semanais para atendimento aos discentes, sendo que o próprio estudante poderá, de forma autônoma, procurar o docente quando sentir necessidade ou este poderá indicar ao estudante o comparecimento em atendimento individual em horário extraclasse. No início de cada semestre letivo, há divulgação do local e horário de atendimento aos alunos pela equipe pedagógica.

A recuperação de estudos, mencionada no item avaliação, também será uma possibilidade de atendimento ao discente, visto que pode ser uma atividade sistemática em horário de atendimento paralelo e também de estudo dirigido.

Aos discentes com dificuldade de acompanhamento e desenvolvimento regular de componentes curriculares, conforme indica o Art. 18 do RDP, poderão ser oferecidos Planos de Estudo Diferenciado - PEDi, cujos planejamentos serão supervisionados pela Coordenadoria Pedagógica do Câmpus. O PEDi será elaborado pela Coordenadoria de Curso e Coordenadoria Pedagógica permitindo que menos componentes curriculares sejam realizados a cada semestre e de acordo com uma das recomendações da Nota Técnica CEPE nº 01/2016, "o docente responsável pelo componente curricular, em conjunto com a Coordenação de Curso e Coordenação Pedagógica, deverá utilizar das estratégias de atendimento individualizado de estudos, e poderá utilizar, julgada a conveniência e disponibilidade da carga horária, horas adicionais como nivelamento, sem constituição de turma, em atividades de apoio ao ensino prevista na resolução vigente, e que estabelece limites de cargas horárias para as Atividades de ocupação docente". O discente em PEDi poderá ter seu curso concluído em prazo tão amplo quanto seja necessário para garantir seu melhor aproveitamento e integralização do curso, porém, o PEDi não pode ser desenvolvido para discentes que frequentam cursos em processo de extinção.

Visando apoiar o desenvolvimento e a aprendizagem dos discentes, o IFSC oferece oportunidade de intercâmbios, participação em projetos de pesquisa, extensão, monitoria e estágios bem como no

PAEVS (Programa de Atendimento ao Estudante em Vulnerabilidade Social) que visa contribuir para o bem-estar dos estudantes, favorecendo sua permanência na instituição.

O Câmpus possui o Núcleo de Acessibilidade Educacional, NAED, que identifica e acompanha estudantes com deficiência, e tem por objetivo apoiar os processos de ensino e aprendizagem desses estudantes e contribuir na implementação de ações de acessibilidade metodológica e instrumental, bem como de políticas de permanência e conclusão com êxito dos estudos, orientando também docentes e demais servidores.

O atendimento pedagógico e administrativo, para os alunos e seus familiares, acontecerá nos turnos de funcionamento do Câmpus.

35. Metodologia:

O curso Técnico em Hospedagem tem a duração de um 1 (um) ano, dividido em 2 semestres, com 400h em cada um deles e com o prazo mínimo de integralização da carga-horária total de 800 horas. As aulas ocorrerão no período noturno, de segunda à sexta-feira. Ressalta-se que poderão ocorrer, eventualmente, aulas aos sábados.

O currículo elaborado visa à formação integral e profissional do educando, por meio de ações pedagógicas que possibilitem a construção de seu conhecimento e prezando pela integração entre as disciplinas da formação profissional. Fundamenta-se em uma concepção de processo ensino-aprendizagem por competências, cuja ênfase está na capacidade do aluno articular e mobilizar habilidades, conhecimentos e atitudes para a resolução de problemas profissionais e atuar de forma crítica e transformadora em todas as esferas de sua vida e da sociedade em que vive. Assim, propõe um currículo que valoriza a prática do diálogo e de ações que promovam tanto a autonomia, quanto uma postura solidária e ética por parte dos estudantes. Além disso, busca-se promover uma ação pedagógica de valorização do ser humano, da natureza e da sociedade como um todo. Dessa forma, os profissionais formados pelo IFSC Câmpus Garopaba estarão preparados para agir profissionalmente com ética, responsabilidade e respeito.

Nesse processo, o papel do professor será o de mediador, tendo como objetivo propiciar o exercício contínuo e contextualizado dos processos de mobilização, articulação, reelaboração e aplicação do conhecimento. As principais metodologias utilizadas para esse fim serão aulas expositivas dialogadas, aulas práticas, estudos dirigidos, dinâmicas de grupo, visitas técnicas, apresentações, seminários e/ou palestras, desenvolvimento de projetos. Como uma forma de inserir o aluno no mundo do trabalho e propor uma vivência mais consistente na área, serão também realizadas aulas práticas de laboratório, já montado e equipado no próprio câmpus Garopaba, nas quais o aluno terá a possibilidade de visualizar a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula.

Viagens e visitas técnicas/culturais pedagógicas, estudos de caso, levantamento de problemas e busca de soluções no entorno da Instituição são atividades que complementam e dinamizam o processo. Nos dois módulos do curso, as viagens e visitas técnicas ocorrerão de acordo com o agendamento e a programação de cada professor e de acordo com o conhecimento trabalhado na unidade curricular. Como ferramenta de uma formação completa, indica-se que as visitas ocorrerão nos principais equipamentos e atrativos turísticos da região de Garopaba e Imbituba e, se necessário for, em outras regiões do Estado.

Como forma de valorizar também o saber prático, todas as disciplinas poderão ter em sua grade de programação palestras técnicas com profissional da área de turismo por semestre. A prática de mercado proporciona ao aluno uma visão mais ampla da realidade onde deseja se inserir profissionalmente. Tal fato demonstra a preocupação do Câmpus Garopaba em formar um aluno ético, responsável e com habilidades, conhecimentos e atitudes de bons profissionais da área do turismo, hospitalidade e lazer.

Parte 3 – Autorização da Oferta

VII – OFERTA NO CÂMPUS

36. Justificativa da Oferta do Curso no Câmpus:

O estado de Santa Catarina tem no turismo uma de suas principais atividades econômicas. De acordo com a última pesquisa de demanda realizada pela Santa Catarina Turismo S/A (SANTUR), na alta temporada de 2014, o Estado teve um movimento estimado de 1.894.405 turistas com uma receita média em reais de R\$ 1.812.149.572,27. Durante os três meses da temporada de 2018 - dezembro, janeiro e fevereiro, cerca de 2,5 milhões de turistas visitaram o estado e geraram um impacto de R\$ 10,1 bilhões na economia; os dados são de pesquisa encomendada pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) e realizada pela Fundação Getúlio Vargas (BRASIL, 2018).

O Câmpus Garopaba do Instituto Federal de Santa Catarina encontra-se situado no município de Garopaba, próximo à BR 101. Sua região de atuação compreende os municípios de Garopaba, Imaruí, Imbituba, Laguna e Paulo Lopes, totalizando a população de 128. 234 pessoas e uma área de 440,7 Km² (municípios localizados a uma distância de até 50 km do Câmpus, usando-se como referência suas respectivas prefeituras).

Observa-se que a economia da região apresenta suas bases fundamentadas em atividades do setor terciário (comércio, serviços e atividades vinculadas ao turismo), o que corresponde a uma parcela de 55,49% do PIB total do setor. Com exceção do município de Imaruí, o setor terciário da economia é responsável por mais de 50% do PIB dos municípios, com destaque para Laguna, onde esta participação supera o índice de 65% do PIB total. Pode-se afirmar, neste caso, que o turismo e lazer constituem-se em fatores de grande importância para o sucesso das atividades relacionadas ao setor terciário da economia, a exemplo do que ocorre na grande maioria das regiões costeiras do mundo.

Nos últimos anos, Garopaba e Imbituba vêm sendo visitadas por turistas gaúchos, argentinos e uruguaios, o que torna o turismo gradativamente uma importante fonte econômica da região, que vem ganhando fama nacional e internacional.

O ápice da atividade turística ocorre nos períodos de réveillon e carnaval, intensificado devido à duplicação da BR 101 (BRUSIUS, 2012).

A demanda regional por qualificação profissional para as atividades do Turismo, Hospitalidade e Lazer e a presença crescente de problemas relacionados a essas atividades impõem, ao Instituto Federal de Santa Catarina, desafios para a capacitação e profissionalização dos profissionais deste setor da economia, visando à melhoria das condições atuais e ao consequente desenvolvimento dessas atividades no Estado.

Considerando a relevância do turismo para a região, os primeiros cursos de qualificação e técnico ofertados pelo IFSC Câmpus Garopaba voltaram-se ao eixo tecnológico turismo, hospitalidade e lazer. O câmpus oferece os cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) em: Empreendedorismo no Setor Turístico, Condutor Ambiental Local de Imbituba, Condutor Ambiental Local de Garopaba, Gestão

Sustentável de Empreendimentos Turísticos, Organização de Eventos, Espanhol, Inglês, Operações Básicas em Hospedagem, Técnico em Guia de Turismo, Técnico em Hospedagem e Técnico em Restaurante e Bar.

Em pesquisa de demanda realizada no ano de 2012 por docentes do câmpus Garopaba, revelou-se que o grau de escolaridade dos colaboradores e a pouca oferta de cursos de qualificação por parte dos empregadores apontavam para a necessidade de uma oferta de educação profissional na área de hospedagem nos diferentes níveis: formação inicial e continuada, técnica de nível médio e superior que levasse à construção de um itinerário formativo consistente.

Além disso, observou-se a necessidade dos colaboradores completarem sua educação básica, tanto com relação ao nível fundamental quanto médio. Diante dessa característica, pôde-se relacionar a necessidade de uma oferta de educação que promovesse tanto o aprimoramento profissional quanto a elevação de escolaridade dos trabalhadores da região.

A gestão e operacionalização no segmento de hospedagem depende de uma série de fatores para que se alcance sucesso no negócio, um desses fatores está ligado à qualificação profissional nos serviços hoteleiros, a qual é fundamental para se garantir a qualidade. Conforme Serra (2005, p. 07), “ao investir em qualidade a empresa produz: (a) menos defeitos, (b) produtos melhores, (c) posição financeira melhor, (d) maior bem-estar, (e) menor giro de pessoal, (f) menos absenteísmo, (g) clientes satisfeitos, (h) uma imagem melhor”.

O Curso Técnico em Hospedagem está previsto no POCV do câmpus, considerando as demandas e particularidades da região. Assim, a oferta do Curso Técnico Subsequente em Hospedagem busca, então, contribuir para o desenvolvimento regional, formando profissionais aptos a executar tarefas no setor de hospedagem com qualidade e segurança, agregando valor ao serviços prestados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Instituto Brasileiro de Turismo. **Pesquisa da FGV revela impacto econômico do turismo em Santa Catarina**. EMBRATUR, Brasil, 08 mar. 2018. Disponível em: http://www.embratur.gov.br/piembraturnew/opencms/salaImprensa/noticias/arquivos/Pesquisa_da_FGV_revela_impacto_economico_do_turismo_em_Santa_Catarina.html.

BRUSIUS, C.K. **A influência do turismo na expansão da construção civil no município de Garopaba**. Monografia de Graduação. Centro de Ciências Sociais e Econômicas. Graduação em Ciências Econômicas. Universidade Federal de Santa Catarina. 2012.

SERRA, Farah Azenha. **Fator humano da qualidade em empresas hoteleiras**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

37. Itinerário formativo no Contexto da Oferta do Câmpus:

Eixo: Turismo, Hospitalidade e Lazer	
Níveis de formação	Cursos do eixo diretamente relacionados ao Curso Técnico em Hospedagem

Formação Inicial e Continuada	Gestão Sustentável de Empreendimentos Turísticos Empreendedorismo no Setor Turístico Organização de Eventos Espanhol Aplicado ao Turismo Inglês Aplicado ao Turismo Operações Básicas em Hospedagem Operações Básicas em Restaurante e Bar
Técnico	Técnico em Restaurante e Bar

38. Público-alvo na Cidade ou Região: Pessoas que já concluíram o ensino médio, até a data da matrícula, e que tenham interesse em atuar profissionalmente na área do curso.

39. Instalações e Equipamentos:

39.1 Ambientes físicos de ensino:

Ambiente	Metragem	Equipamentos
Salas de Aula	Varia entre 48 m ² e 56,4m ²	Carteiras e cadeiras, quadro branco, data show, aparelho de som, DVD e computador.
Laboratório de Hospedagem	56,40 m ²	Balcão de recepção, cama queen, guarda-roupa, chuveiro, box, armário, vaso sanitário, televisor, mesa de centro com duas cadeiras, luminárias, mesa para escritório.
Laboratórios de Informática	Varia entre 56,40m ² e 48 m ²	Mesas, cadeiras, computadores completos



Biblioteca	233,52 m ²	Monitores e computadores, mesas de estudo individual, mesas de estudo coletivo, cadeiras, armários guarda-volumes. Acervo composto por: 02 anais, 02 atlas com 05 exemplares, 53 CD's com 93 exemplares, 22 dicionários com 124 exemplares, 01 dissertação, 158 DVD's com 177 exemplares, 03 folhetos com 04 exemplares, 01 Guia, 2.011 livros com 3.450, 06 obras de referência com 09 exemplares, 15 periódicos com 75 exemplares, totalizando 2.227 títulos com 3.952 exemplares.
------------	-----------------------	--

39.2 Ambientes Administrativos

Ambiente	Metragem
Coordenadoria Pedagógica	47,83 m ²
Coordenadorias de Cursos/ Assistentes de Alunos	82,5 m ²
Departamento Administrativo	53,45 m ²
Sala de Direção/ Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão	33,27 m ²
Sala de Docentes	48 m ²
Secretaria	48 m ²

40. Corpo Docente e Técnico-administrativo:

DOCENTE		
Nome	Área	Regime de trabalho
ANDRE LUIZ SILVA DE MORAES	INFORMÁTICA	40H DE
CRISTINE FERREIRA COSTA	ESPAÑHOL	40H DE
EDUARDO BATISTA VON BOROWSKI	EDUCAÇÃO FÍSICA	40H DE
ELISA SERENA GANDOLFO MARTINS	MEIO AMBIENTE	40H DE
FABIANA BESEN SANTOS	ADMINISTRAÇÃO	40H DE
FABIANA DE AGAPITO KANGERSKI	ADMINISTRAÇÃO	40H DE
FELIX LOZANO MEDINA	ESPAÑHOL	40H DE
ÍCARO CORIOLANO HONÓRIO	HOTELARIA	40H DE
JULIO CEZAR BRAGAGLIA	ALIMENTOS	40H DE
LUANA DE GUSMÃO SILVEIRA	PORTUGUÊS	40H DE
MARIA ROSA DA SILVA COSTA	INGLÊS	40H DE
MICHELINE SARTORI	TURISMO	40H DE
ROSANE MARIA NEVES	ADMINISTRAÇÃO	40H DE
SANDRA BEATRIZ KOELLING	PORTUGUÊS	40H DE
TELMA PIRES PACHECO AMORIM	INGLÊS	40H DE

TÉCNICO-ADMINISTRATIVO EM EDUCAÇÃO

Nome	Cargo
Alessandra Oriente	Assistente de Alunos
Carolina Correa	Assistente de alunos
Leonardo Antonio Radaik	Assistente de alunos
Ana Paula Freitas	Assistente de Biblioteca
Everton Murilo Vieira	Assistente de Biblioteca
Elisandra Marilea Quintino	Bibliotecária
Elisabete Schlitz Rasch	Assistente em Administração (Secretaria)
Izabela Raquel	Assistente em Administração (Secretaria)
Manuela Fornari Bitencourt	Assistente em Administração (Secretaria)
Priscilla de Oliveira	Assistente de Alunos (RA)
Jacqueline Narciso Bastos	Técnica em Assuntos Educacionais
Juliana Geraldo Varela	Psicóloga
Marilúcia Tamanini Schaufert	Assistente Social
Silvia Maria da Silva	Pedagoga

41. Anexos:

Bibliografia para Funcionamento do Curso:

2º FAÇA: Festival Audiovisual Catarinense: sessão especial. Realização de Funcultural, Cultura e Esporte do Estado de Santa Catarina Secretaria de Turismo. Santa Catarina: Funcultural, 2013. 1 DVD, NTSC, son., color.

AGUIRRE BELTRÁN, Blanca. **Servicios turísticos**. 8. ed. Madrid: SGEL, 2007.

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 8. ed. São Paulo: Ática, 2004.

BARRETTO, Margarita. **Cultura e turismo: discussões contemporâneas**. 2. ed. Campinas, SP: Papirus,

2007.

BEHR, Miguel von. **Costa dos corais**. São José dos Campos: Somos Editora, 2010.

BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 12. ed. rev e atual. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2007.

BISSOLI, Maria Angela Marques Ambrizi. **Estágio em turismo e hotelaria**. 3. ed. São Paulo: Aleph, 2002.

BUCKINGHAM, Angela; STOTT, Trish. **At your service**: english for the travel and tourist industry. New York: Oxford University, 2009.

CAFFAGNI, Carla Wanessa do Amaral; MORAES, America Jacintha de; MATHEUS, Carlos Eduardo. **Educação ambiental para o turismo sustentável**: vivências integradas e outras estratégias metodológicas. São Carlos: RiMa, 2005.

CAMPOS, José Ruy Veloso. **Introdução ao universo da hospitalidade**. Campinas, SP: Papirus, 2005.

CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. **Receptionista de hotel**. 3. ed. Canoas: Ed. ULBRA, 2004.

CASSAR, Maurício; DIAS, Reinaldo. **Fundamentos do marketing turístico**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

CATUREGLI, Maria Genny. **Dicionário inglês-português**: turismo, hotelaria & comércio exterior. 4. ed. ampl. e atual. São Paulo: Aleph, 2004.

CENTENO, Rogelio Rocha. **Metodologia da pesquisa aplicada ao turismo**: casos práticos. São Paulo: Roca, 2003.

CIRCUITO turismo com atitude. Direção de Antônio Barbosa. [Florianópolis]: Federação Catarinense de Municípios, [2008?]. 7 DVDs, son., color.

COBRA, Marcos. **Marketing de turismo**. São Paulo: Cobra, 2005.

COSTA, Francisco da; SCHUMACHER, Cristina. **Inglês para turismo e hotelaria**: a comunicação essencial para o dia-a-dia. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

CRUZ, Décio Torres. **Inglês para turismo e hotelaria**. São Paulo: Disal, 2005.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. **Introdução à geografia do turismo**. 2. ed. São Paulo: Roca, 2003.

DESENVOLVIMENTO sustentável do turismo: uma compilação de boas práticas. São Paulo: Roca, 2005.

DIAS, Reinaldo. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

DIAS, Reinaldo; VIEIRA FILHO, Nelson A. Quadros (org.). **Hotelaria e turismo**: elementos de gestão e competitividade. Campinas, SP: Alínea, 2006.

FONTES, Nena; BRITTO, Janaina. **Estratégias para eventos**: uma ótica do marketing e do turismo. 2. ed. ampl. e atual. São Paulo: Aleph, 2002.

FUNARI, Pedro Paulo Abreu; PINSKY, Jaime (org.). **Turismo e patrimônio cultural**. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2011.

GESTÃO ambiental e sustentabilidade no turismo. Barueri: Manole, 2010.

GLADSTON, Mamede. **Agências, viagens e excursões:** regras jurídicas, problemas e soluções. Barueri: Manole, 2003.

GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. **Dos contratos de hospedagem, de transporte de passageiros e de turismo.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

HALL, Colin Michael; TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi; COOPER, Chris. **Turismo contemporâneo.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

HAYLLAR, Bruce. **Turismo em cidades:** espaços urbanos, lugares turísticos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

HINTZE, Helio. **Guia de turismo:** formação e perfil profissional. São Paulo: Roca, 2007.

JERÔNIMO, Rosa Nadir Teixeira. **Cultura e natureza em Ibiraquera:** poesia e conflitos numa comunidade tradicional. Criciúma: Ed. UNESCO, 2012.

KIRSTEN, José Tiacci; RABAHY, Wilson Abrahão. **Estatística aplicada às ciências humanas e ao turismo.** São Paulo: Saraiva, 2006.

KLIE, Virginia. **Glossário de gastronomia:** português-inglês/inglês-português. São Paulo: Disal, 2010.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo:** para uma nova compreensão do lazer e das viagens. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Aleph, 2009.

KUAZAQUI, Edmir; SANTOS, Célia Maria dos. **Consolidadores de turismo:** serviços e distribuição. São Paulo: Thomson, 2004.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison J. (org.). **Em busca da hospitalidade:** perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

MARTIN, Vanessa; ROGERS, Tony. **Eventos:** planejamento, organização e mercado. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. **Camareira:** mercado profissional, ambiente de trabalho, rotina de serviços. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010.

PAGE, Stephen J.; ALMEIDA, Marcelo Vilela de; ATELJEVIC, Jovo. **Turismo e empreendedorismo.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PIMENTA, Maria Alzira; DIAS, Reinaldo (org.). **Gestão de hotelaria e turismo.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

POMILIO, Rúbia A. Santos; DORTA, Lurdes. **As leis e o turismo:** uma visão panorâmica. São Paulo: Textonovo, 2003.

PORTUGUEZ, Anderson Pereira. **Consumo e espaço:** turismo, lazer e outros temas. São Paulo: Roca, 2001.

ROCHA, Fernando Goulart (org.). **Câmpus Florianópolis-Continente:** educação profissional em turismo

com responsabilidade socioambiental. Florianópolis: Ed. do IFSC, 2013.

RUSCHMANN, Doris van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. 16. ed. Campinas, SP: Papirus, 2010.

SANTANA, Agustín. **Antropologia do turismo: analogias, encontros e relações**. São Paulo: Aleph, 2009. (Turismo).

SILVA, Adriano Larentes da; MIYASHIRO, Rosana (orgs.). **Turismo e hospitalidade: coletânea de textos para educandos**. São Paulo: CUT, 2007.

SONAGLIO, Kerlei Eliele; FABBRIS, Cristine (coord.). **Turismo: reflexões e desafios de um fenômeno contemporâneo**. São Paulo: Livros, 2010.

SOLON, Ana Paula; LASHLEY, Conrad. **Administração de pequenos negócios de hospitalidade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. (Coleção Eduardo Sanovicz de Turismo).

STAVALE, Emeri De Biaggi. **Glossário de turismo: português-inglês/inglês-português**. São Paulo: Disal, 2004. (Easy Way).

STAVALE, Emeri De Biaggi; DE BIAGGI, Enaura T. Kriech. **Enjoy your stay!: inglês básico para hotelaria e turismo**. São Paulo: Disal, 2004.

TAKAMORI, Jorge Yukio; CRIVELARO, Rafael. **Dinâmica das relações interpessoais**. 2. ed. rev. Campinas, SP: Alínea, 2010. (Administração & Sociedade).

TAVARES, Adriana de Menezes. **City tour**. São Paulo: Aleph, 2002. (ABC do Turismo).

TAVARES, Adriana de Menezes; CHIMENTI, Sílvia. **Guia de turismo: o profissional e a profissão**. 4. ed. rev. e atual. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2013.

TEIXEIRA, Elder Lins. **Gestão da qualidade em destinos turísticos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

TELES, Reinaldo Miranda de Sá (org.). **Turismo e meio ambiente**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. (Coleção Eduardo Sanovicz de Turismo).

TELES, Reinaldo Miranda de Sá. **Fundamentos geográficos do turismo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

THOMAZI, Sílvia Maria. **Cluster de turismo: introdução ao estudo de arranjo produtivo local**. São Paulo: Aleph, 2006. (Turismo).

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (org.). **Turismo: como aprender, como ensinar**. 4. ed. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2008.

TUTS, Martina; MORENO, Concha. **Cinco estrelas: espanhol para el turismo**. 2. ed. Madrid: SGEL, 2011.

TUTS, Martina; MORENO, Concha. **Hotel.es: nuevo español en el hotel**. Madrid: SGEL, 2011.

URRY, John. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. 2. ed. São Paulo: Studio Nobel: SESC, 1999. (Coleção Megalópolis).

UVINHA, Ricardo Ricci; BUCKLEY, Ralf. **Turismo de aventura: gestão e atuação profissional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. (Coleção Eduardo Sanovicz de Turismo).



VALLS, Josep-Francesc et al. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Rio de Janeiro: FGV Ed., 2006.

VALLS, Josep-Francesc. **Gestión de destinos turísticos sostenibles**. Barcelona: Gestión 2000, 2004.

WILDNER, Ana Kaciara; OLIVEIRA, Leandra Cristina de; SOBOTTKA, Mary Anne Warken. **Espanhol para o turismo**. Florianópolis: Ed. do IFSC, 2014. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/documents/30701/523474/espanhol1.pdf/b0654526-0ef7-7f41-4f09-c7ca25231b60>. Acesso em: 28 ago. 2019.