MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA
COLEGIADO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO – CEPE

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

Eixo Tecnológico: TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER

PARTE 1 – IDENTIFICAÇÃO

I – DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

1. Campus:

Florianópolis - Continente

2. Endereço e Telefone do Campus:

Rua 14 de julho, 150

3. Complemento:

Enseada dos Marinheiros, Coqueiros – Florianópolis – SC

4. Departamento:

Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão

II – DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

5. Dirigente de Ensino:

Diretora de Ensino: Profa. Dra. Jane Parisenti

e- mail: janeparisenti@ifsc.edu.br

Tel: (048) 3877-8430

6. Contatos:

Prof. Dr.Vinicius De Luca Filho (coordenador do curso, Colegiado e NDE)

vinidelucca@ifsc.edu.br

(48) 3877-8415 - (48) 9609 0204

Profa. Dra. Risolete Maria Hellmann (NDE)

risolete.hellmann@ifsc.edu.br

Prof. Me. Pedro José Raymundo (NDE)

pedro.raymundo@ifsc.edu.br

Profa. Me. Thianne Durand Mussoi de Freitas (NDE)

thianne.freitas@ifsc.edu.br

Profa. Dra. Fabíola Martins dos Santos (NDE)

E-mail: fabiola@ifsc.edu.br

7. Nome do Coordenador do curso:

Prof. Dr. Vinicius De Luca Filho

vinidelucca@ifsc.edu.br

(48) 3877 8415 - (48) 9609 0204

8. Aprovação no Campus:

Documento do Colegiado do Campus assinado pelo presidente foi anexado via sistema.

PARTE 2 – PPC

III – DADOS DO CURSO

9. Nome do curso:

Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria

10. Designação do Egresso:

Tecnólogo em Hotelaria

11. Eixo ou Área:

Eixo Tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer

12. Modalidade: Presencial

13. Carga Horária do Curso:

Carga horária de TCC: 40

Carga horária de Estágio: 200

Carga horária Total: 2000

14. Vagas por Turma: 40

15. Vagas Totais Anuais: 40

16. Turno de Oferta: Matutino

17. Início da Oferta: 2017/1

18. Integralização:

Quantidade total de semestres do curso: 6 (seis) semestres

Prazo máximo de integralização para o aluno: 12 (doze) semestres - 100%

19. Periodicidade da Oferta: Anual

20. Forma de Ingresso:

A forma de ingresso de alunos para o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria (CSTH) dar-se-á de acordo com as políticas de inclusão e com os editais do Departamento de Ingresso do IFSC, por meio da realização da prova do ENEM (Exame Nacional do Ensino Médio) e via processo SISU (Sistema de Seleção Unificada. O curso será ofertado para todos os candidatos que tenham concluído o Ensino Médio.

21. Parceria ou Convênio:

Não se aplica (de acordo com a legislação vigente)

IV – Dimensão 1: ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA

O curso está organizado em regime de matrícula por componentes curriculares, composto por seis semestres e atenderá ao disposto no Regulamento Didático Pedagógico – IFSC.

O acadêmico que for aprovado em todas os componentes curriculares da fase deverá se matricular nas unidades curriculares da próxima fase subsequente. Em caso de reprovação em alguma unidade curricular, o estudante deverá privilegiar a matrícula nas unidades pendentes (sempre que possível), e nas demais unidades curriculares que não possuam pré-requisitos.

O aluno poderá se matricular em componentes curriculares pendentes desde que se atenda às seguintes condições: i) disponibilidade de vagas do componente, ii) compatibilidade de horários entre os componentes curriculares e os da fase seguinte; iii) respeito aos pré-requisitos para o componente curricular desejado.

O Estágio Obrigatório e o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) serão ofertados no último semestre (sexta fase).

O curso será ministrado de segunda à sexta-feira, no período matutino, das 8 às 12 horas, conforme edital de ingresso e conforme padrão atual do Câmpus. O horário previsto leva em conta as aulas práticas oferecidas no CSTH que necessitam de no mínimo 4 horas/aula para sua execução, sem intervalo, como por exemplo, visitas técnicas e aulas em laboratórios.

A formação do conhecimento passará pela integração da teoria e da prática em laboratório, além do estágio supervisionado obrigatório em meios de hospedagem de turismo e relacionados a ele.

A parte prática de cada componente curricular será ministrada nos laboratórios didáticos do Câmpus Florianópolis-Continente.

22. Matrícula

A matrícula inicial, ou matrícula para o primeiro período letivo do curso, será em todos os componentes curriculares da primeira fase do curso.

A matrícula para o período letivo do curso será efetivada pelo aluno ou seu representante legal, nos prazos estabelecidos no calendário acadêmico, após atualização dos seus dados cadastrais.

A efetivação de matrícula em um componente curricular somente ocorre se não houver conflitos de horários e de pré-requisitos.

Caso o aluno não efetue a matrícula no curso no prazo previsto no calendário acadêmico, terá a matrícula cancelada por desistência.

A matrícula em componente curricular será realizada de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- que o aluno esteja cursando o período letivo no qual está previsto o componente curricular em questão, de acordo com o seu edital de ingresso;

- que o aluno tenha maior Coeficiente de Aproveitamento Acadêmico (CAA).

O CAA do aluno será calculado de acordo com a equação (1), considerando-se apenas os componentes curriculares previstos neste PPC .

Equação (1)

$CAA = \Sigma (RFi \times CHi) / (10 \times \Sigma Chi)$

Onde:

CAA e coeficiente de aproveitamento acadêmico;

C representa o componente curricular em questão

Σ representa a somatória dos valores em i;

RFi é o resultado final do componente curricular i, expressa em valores de 0 a 10;

CHi é a carga horária do componente curricular i, expressa em número de créditos.

É facultado ao aluno cursar o componente curricular optativo. A oferta de componente curricular optativo será disponibilizada no início de cada semestre letivo. O componente curricular optativo acontecerá se, pelo menos 40% (quarenta por cento) das vagas forem preenchidas, ou a critério da Coordenadoria do Curso, justificadamente.

22.1 Trancamento de matrícula

O trancamento de matrícula será realizado por meio de documento específico protocolado pelo solicitante à Coordenadoria de Registro Acadêmico no prazo estabelecido no calendário acadêmico. O trancamento só poderá ser solicitado pelo aluno a partir do segundo período letivo do curso. O período máximo total de trancamento será de quatro períodos letivos consecutivos. O período não será contabilizado no prazo de integralização do curso. A data limite para solicitação de trancamento é equivalente a 25% (vinte e cinco por cento) do período letivo. Para trancamento fora do período letivo deverão ser consultadas as regras descritas no Artigo 149 e 150 da Regulamento Didático Pedagógico

(RDP) (2014). Caso haja alteração curricular durante o trancamento, o aluno se adapta à nova matriz curricular do curso.

22.2 Do cancelamento da matrícula

O cancelamento de matrícula do curso é a perda do vínculo do aluno com o curso, que poderá ocorrer tanto por iniciativa do aluno quanto da instituição. O outro caso de cancelamento de matrícula ocorre especificamente em componentes curriculares.

O cancelamento da matrícula poderá ocorrer uma única vez por componente curricular. A data limite para solicitação de cancelamento de matrícula em componente curricular é equivalente a 75% (setenta e cinco por cento) do período letivo.

O aluno que reprovar por infrequência por três vezes em um mesmo componente curricular terá sua matrícula no curso cancelada por reprovação consecutiva.

O cancelamento de matrícula do curso, por iniciativa do aluno, será realizado a qualquer tempo, mediante requerimento protocolado à Coordenadoria de Registro Acadêmico.

O cancelamento de matrícula de aluno por iniciativa do IFSC poderá ocorrer:

I - Por substituição de outro candidato aprovado quando, nos primeiros 15 (quinze) dias letivos, o aluno da fase inicial do curso deixar de comparecer às aulas sem justificativa por um período de 5 (cinco) dias letivos consecutivos, ou a qualquer tempo, enquanto for possível chamar outro candidato para ocupar a vaga.

II - Por abandono, a qualquer tempo, quando o aluno deixar de comparecer 15 (quinze) dias letivos consecutivos sem justificativa, desde que excluídas as possibilidades do inciso anterior.

III – Por desistência, quando o aluno não fizer sua rematrícula, conforme as especificações deste documento, ou não apresentar o TCC, conforme o prazo estipulado neste documento.

IV - Por expiração do período máximo de integralização do curso.

V - Por falta de documentação comprobatória ou descumprimento de outros itens do termo de matrícula condicional, estabelecidos em edital de ingresso.

VI – Por transgressão disciplinar grave ou infrações reincidentes aos dispositivos deste documento e do código de ética do aluno.

VII - Por falecimento do aluno.

Parágrafo único. Compete ao Núcleo Pedagógico, em parceria com a Coordenação de Curso ou Área, acompanhar a frequência e informar à Coordenação de Registro Acadêmico as matrículas que devem ser canceladas.

O cancelamento por transgressão disciplinar será avaliado e deliberado por uma comissão composta por Direção de Ensino, Coordenadoria de Curso e Coordenadoria Pedagógica.

O aluno que não concluir o curso em até doze semestres (o dobro do período de integralização previsto neste PPC) - terá sua matrícula cancelada, por expiração do prazo máximo de integralização.

22.3 Da transferência interna e externa de curso

A transferência interna poderá ser concedida a aluno regularmente matriculado ou com matrícula trancada em curso de graduação do IFSC. A transferência externa poderá ser concedida a aluno regularmente matriculado ou com matrícula trancada em cursos de graduação de outras instituições de ensino.

22.4 Do retorno de egresso

O retorno de egresso é a concessão de matrícula em curso de graduação do IFSC ao portador de diploma de curso de graduação. Excetuando-se os casos compulsórios previstos em lei, a transferência de alunos e retorno de egresso para os cursos de graduação estará sujeita à:

I - participação em edital publicado pelo IFSC em data previamente agendada no calendário de Ingresso;

II - aceitação das adaptações curriculares necessárias.

Parágrafo único – Não serão aceitas transferências ou retorno para o primeiro período letivo do curso. Art. 129. Após os processos de ingresso, todas as vagas ociosas constantes do PPC deverão ser disponibilizadas para os processos de retorno e transferência.

22.5 Do reingresso

Não será concedido reingresso ou transferência para o primeiro período letivo do curso, excetuando-se os casos previstos em lei. O aluno com matrícula cancelada poderá

requerer reingresso para o período letivo seguinte à Coordenadoria de Curso, dentro do prazo estabelecido no calendário acadêmico. O reingresso não se aplica a cancelamento por transgressão disciplinar e por matrícula condicional, e ao cancelamento que ocorrer no primeiro período letivo. O deferimento do reingresso está condicionado à existência de vaga e a adaptação curricular necessária, quando for o caso.

23. Da validação de componentes curriculares

A validação de componentes curriculares poderá ocorrer:

I - para o reconhecimento de estudos realizados em outro curso de mesmo nível ou superior em que obteve êxito, no IFSC ou em outra instituição;

II - para reconhecimento de saberes.

O requerimento de solicitação de validação será formalizado pelo aluno à Coordenadoria de Curso, no prazo estipulado no calendário acadêmico.

A validação pelo reconhecimento de estudos será decidida pela Coordenadoria de Curso, mediante consulta ao professor do componente curricular, fundamentada no programa de ensino e no histórico escolar do aluno, que deverá conter: carga horária, aproveitamento e frequência de aprovação.

Para a aceitação da validação, o programa do componente curricular cursado deverá contemplar no mínimo 75% (setenta e cinco por cento) do componente a ser validado. Além disso, a carga horária do componente curricular cursado deverá corresponder, no mínimo, a 75% (setenta e cinco por cento) do componente a ser validado.

A validação de componentes curriculares pode ser solicitada uma única vez durante o período letivo.

24. Dos certificados, diplomas e histórico escolar

Para diplomar-se, o aluno deverá:

I - integralizar a carga horária do curso;

II - não ter pendência com a Coordenadoria de Registro Acadêmico;

III - não ter pendência com a Biblioteca;

IV - não ter pendência com setores administrativos do IFSC;

V - requerer à Coordenadoria de Curso a sua colação de grau;

VI - comparecer à solenidade de colação de grau;

VII - possuir regularidade no ENADE, caso ocorra;

VIII – entregar o requerimento à Coordenadoria de Registro Acadêmico.

O aluno do curso de graduação que não comparecer à solenidade de colação de grau deverá requerer colação de grau em separado, mediante justificativa para a Direção do campus. A colação de grau se dar-se-á conforme o Regulamento de Outorga de Grau dos Cursos de graduação do IFSC.

A expedição do histórico escolar poderá ser realizada diretamente pelo aluno, por meio do Portal do Aluno, com certificação digital, ou solicitada na Secretaria Acadêmica.

No histórico escolar constarão todos os componentes curriculares nos quais o aluno tenha se matriculado a cada período letivo, com a respectiva identificação e rendimento escolar.

25. Pertinência da Oferta para a Região

Neste tópico são apresentados os principais dados econômicos, de mercado e sobre trabalhadores do setor de turismo, de forma geral, e no setor de hotelaria de forma específica.

Busca-se, dessa maneira, demonstrar a importância do Eixo Tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer e como a oferta do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria pode contribuir com o desenvolvimento do turismo da região da Grande Florianópolis e com a qualidade de vida do trabalhador do setor. Por último, é realizada uma análise sobre a relevância da oferta do curso em questão.

O turismo é atualmente responsável por 9,8% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial, um em cada 11 empregos gerados, 1,5 trilhões de dólares em exportações (6% de todas as exportações do mundo) e 30% dos serviços exportados (UNWTO, 2015). Estes dados possuem relevância considerável dentro da produção de riquezas e geração de empregos e renda da população mundial.

O Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC) publicou em 2016 um resumo sobre a atividade em 2015 e os principais pontos foram: o setor contribuiu com um total de US$ 7.2 trilhões para o PIB mundial, mantendo 24 milhões de empregos. O crescimento foi de 3,1% em relação a 2014, correspondendo ao 6º ano consecutivo de crescimento positivo para o setor e a previsão é de crescimento médio superior a 4% ao ano nos próximos 10 anos.

Ainda com relação ao turismo mundial, dados da Organização Mundial do Turismo (OMT), (2015) revelam que o número de desembarques internacionais no mundo em 2014 foi de 1,1 bilhão, gerando uma receita de 1,2 trilhão de dólares. As Américas representam

16% das chegadas internacionais, contra 51% da Europa. O transporte mais usado internacionalmente é o aéreo (54%), seguido pelo rodoviário (39%) e o marítimo (5%). O turismo de lazer é responsável por 53% das viagens no mundo, seguida pela motivação de visitar amigos e familiares ou motivos religiosos (27%) e negócios (14%). Os países que mais gastam com turismo internacional são a China, os Estados Unidos, a Alemanha que somados chegam a 370 bilhões de dólares por ano. O Brasil é o 10º colocado no ranking, com um gasto internacional de 26 bilhões de dólares. (OMT, 2015).

A atividade de turismo é considerada mundialmente como uma das mais importantes dentro dos contextos econômico, cultural, social e ambiental. No Brasil não é diferente, o turismo tem uma grande representatividade enquanto atividade promotora de desenvolvimento econômico. A própria Constituição Federal Brasileira, em seu art. 180º menciona que “a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão e incentivarão o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico” (BRASIL, 1988, art. 180).

De acordo com o IBGE (2016) o setor do turismo abrange as seguintes atividades: transporte terrestre, transporte aquático, transporte aéreo, armazenamento e atividades auxiliares de transporte, alojamento, alimentação, atividades imobiliárias, agências de viagens e operadoras turísticas, serviços de apoio administrativo, atividades ligadas ao patrimônio cultural e ambiental, atividades esportivas e de recreação e lazer, entre outras.

Na pesquisa realizada pelo *Travel & Tourism Competitiveness Report* (2015), o Brasil contribuiu com uma geração de 700 bilhões de reais em impactos econômicos do turismo em 2014 e 9 milhões de empregos no setor. O relatório concluiu que os grandes problemas do Brasil são a segurança e a infraestrutura terrestre e portuária, e os melhores indicadores são os recursos naturais (1º lugar mundialmente) e os recursos culturais e viagens de negócio (em 8º lugar no mundo). No tocante aos serviços dos recursos humanos e mercado de trabalho, o Brasil é somente o 66º colocado, indicando que a formação profissional é necessária no setor.

Os turistas estrangeiros que mais chegaram no Brasil em 2014 foram os Argentinos, que representaram 27,1%, seguidos pelos norte americanos (10,2%), Chilenos (5,2%), Paraguaios (4,6%) e Franceses (4,4%). (MTUR, 2015). Ainda com relação ao turismo internacional, verificou-se que em 2014, 6,4 milhões de estrangeiros vieram ao país (4,5 milhões pelo modal aéreo e 1,8 milhões pelo modal terrestre).

O transporte aéreo facilitou a movimentação de turistas no Brasil. Observa-se uma tendência de aumento de transporte aéreo de passageiros acompanhado por uma redução da tarifa aérea média no período de 2003 a 2014, a exceção de 2008. Destaca-se que, a

partir de 2010, o modal aéreo superou o rodoviário em número de passageiros no transporte interestadual de longa distância. (ANAC, 2015). Tal fato demonstra a importância dos transportes para o turismo. Promover um serviço de transporte ágil, com infraestrutura adequada e serviços de apoio torna-se fundamental para o sucesso da atividade.

Os principais destinos turísticos do país no segmento de lazer são Rio de Janeiro (45% das chegadas internacionais), São Paulo (19,4%) e Florianópolis (14,6%). Verifica-se, neste ponto, que a cidade de Florianópolis é destaque dentro das capitais nacionais no turismo de lazer e merece atenção na gestão pública do turismo, organização de empresas privadas e oferta de cursos para qualificação do trabalho no setor. No segmento de eventos, negócios e convenções, Florianópolis ainda não figura entre os 10 principais destinos brasileiros (MTUR, 2015).

O Ministério do Turismo (2015) realizou uma pesquisa para identificar a avaliação de algumas questões do turismo nos últimos anos. Com relação à infraestrutura e serviços, verificaram-se índices satisfatórios nos táxis (89% de satisfação), segurança pública (82,2%) e limpeza pública e transporte urbano (79%). A avaliação dos aeroportos foi de 74% rodovias (69%) e telefonia e internet (62%) tiveram avaliações regulares. No tocante à infraestrutura turística, restaurantes, alojamento e diversão noturna os índices são acima dos 90%, que repetem também na hospitalidade e gastronomia. Os guias de turismo tiveram avaliação de 87%. Percebe-se que a avaliação de alojamento e restaurantes caiu dois pontos percentuais nos últimos três anos. Tal fato pode indicar necessidade de revisão e melhoria na formação e qualificação profissional de trabalhadores do setor.

25.1 Turismo em Santa Catarina e Florianópolis

Diferentemente do mundo e do Brasil, os dados do turismo em Santa Catarina são limitados e poucas pesquisas têm sido realizadas. O Sul do Brasil ainda representa pouco dentro do contexto brasileiro de movimentação turística, tendo como principais destinos Florianópolis, Balneário Camboriú, Curitiba, Foz do Iguaçu, Gramado e Porto Alegre (MTUR, 2015).

Embora o próprio turismo interno careça de pesquisas, o Ministério do Turismo (2016) verificou que o comportamento do turista brasileiro com relação a possíveis viagens nos próximos anos que apenas 3,7% das pessoas entrevistadas tinham interesse de viajar para o sul do Brasil.

Em Santa Catarina, o perfil dos turistas estrangeiros é praticamente advindo do Mercosul com 77,1% de argentinos, 16,2% de chilenos, 1,9% de uruguaios, 1,5% de

alemães e 1,3% de paraguaios. (MTUR, 2015). Na grande Florianópolis, a pesquisa da Fecomércio (2015) identificou que os principais emissores de turistas para a região são argentinos, gaúchos, paulistas e cariocas.

Nos últimos anos (2010-2014) o movimento de chegadas no aeroporto Hercílio Luz aumentou de 2,4 milhões para 3,4 milhões, enquanto a de turistas estrangeiros caiu de 192 mil para 171 mil (INFRAERO, 2014).

Entretanto, verifica-se que em Florianópolis as chegadas são majoritariamente terrestres (rodoviárias) com 77,6% de representatividade (MTUR, 2015).

Com relação aos estabelecimentos de turismo, Santa Catarina possui 5% do total brasileiro e 4% do total de empregos. Florianópolis possui 20% das empresas do setor no Estado e 16% dos empregos, seguido por Joinville, Balneário Camboriú, Blumenau e São José (BRASIL, 2014).

No tocante à avaliação de Florianópolis pelo Ministério do Turismo, por meio do índice de Competitividade no Turismo, projeto executado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), que avalia inúmeros indicadores, qualitativa e quantitativamente anualmente, verificou-se que Florianópolis figura entre os mais competitivos destinos do país, destacando-se pela infra-estrutura geral, capacidade empresarial, aspectos culturais e serviços e equipamentos turísticos. Entretanto tendo limitações em áreas como monitoramento, marketing e promoção, aspectos sociais e cooperação regional (FGV, 2016).

O índice de competitividade levantou alguns desafios do turismo na cidade para os próximos anos. Na dimensão de serviços e equipamentos turísticos, levou-se em consideração a inexistência de capacitação sobre higiene na manipulação de alimentos para proprietários e empregados de novos estabelecimentos de alimentação por parte do governo municipal, e a ausência de fiscalização regular da Vigilância Sanitária nos estabelecimentos de alimentação do destino (FGV, 2016).

No tocante à cooperação regional, o fato de a instância de governança regional não estar formalmente constituída e não dispor de recursos próprios ou de suporte para a condução de suas atividades, não foram realizadas ações para mobilizar atores do setor de turismo do destino para fomentar a cooperação regional e projetos de cooperação regional compartilhados com outros destinos da região da Grande Florianópolis.

Na dimensão de capacidade empresarial, destacou-se como ponto positivo a presença de instituições de ensino com programas regulares de formação técnica e formação superior; a presença de redes nacionais e internacionais de locação de automóveis, como Avis, Hertz, Localiza, entre outras; a presença de redes nacionais e

internacionais de meios de hospedagem, a exemplo de Blue Tree, Slaviero, Mercure e Ibis, entre outros; a presença de redes nacionais e internacionais de alimentos e bebidas, a citar Bob's, Spoleto, Giraffas, Pizza Hut, Outback e McDonald's, entre outros; a existência de arranjos produtivos locais (APL) no setor de turismo no destino – Encadeamento Produtivo do Centro de Convenções (FGV, 2016). Recentemente, em 2015, foi criado o Fórum de Turismo de Florianópolis, composto por dezenas de representantes de entidades e empresas privadas, que tem como objetivo articular ações em prol do desenvolvimento turístico regional.

Com relação aos aspectos sociais, a FGV (2016) identificou que Florianópolis possui deficiências nos profissionais de turismo de nível técnico, principalmente no que se refere a idiomas, capacitação técnica e atendimento ao cliente; deficiências dos profissionais de nível operacional, como idiomas, informática e atendimento ao cliente; ausência de sensibilização dos cidadãos sobre os impactos da atividade turística para o destino, tanto positivos quanto negativos; e ausência de sensibilização do turista para o respeito à comunidade local, à cultura e ao patrimônio; inexistência de políticas de combate à exploração sexual de crianças e adolescentes especificamente voltadas para a atividade turística (em que pese as ações divulgadas pela Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte a partir de promoção do Ministério do Turismo).

Em meados de 2016, em uma iniciativa de técnicos foi lançado o Observatório de Turismo de Florianópolis com dados do setor. Ainda incipiente, além dos dados numéricos de chegadas ao Aeroporto Hercílio Luz e ao Terminal Rodoviário Rita Maria, é disponibilizado no site do Observatório o volume de impostos recolhidos com a atividade turística na cidade (ISS) de empresas que não aderiram ao Simples Nacional, entre outras informações. Percebe-se que existe certa sazonalidade na cidade, mas que a arrecadação média mensal de ISS é de 2,2 milhões de reais, representando em baixa temporada 4% da arrecadação total do município e em alta temporada chegando à 8,5%. (OTF, 2016). Cabe a ressalva que o ISS gerado indiretamente e de forma induzida pelo turismo é muito maior do que o observado pelo dado acima citado, uma vez que qualquer atividade de prestação de serviço, por exemplo, em meios de hospedagem, como manutenção de eletrodomésticos, instalação e manutenção de softwares, compra de alimentos, entre outras, pode gerar arrecadação.

25.2 Dados setoriais – Hotelaria

Em 2014, pelo décimo ano consecutivo os hotéis urbanos brasileiros – hotéis e *flats* - registraram crescimento do REVPAR - *Revenue per Available Room* -, porém, abaixo do aumento registrado nos anos anteriores. O impacto positivo da Copa do Mundo nos principais mercados hoteleiros do país não conseguiu compensar o baixo nível de crescimento da economia brasileira e a taxa de ocupação dos hotéis caiu um ponto percentual, fechando o ano com média de 64,9%. A diária média cresceu 2,9% em relação a 2013, enquanto a inflação no mesmo período foi de 5,9%, um crescimento mais modesto em comparação aos últimos cinco anos, quando o crescimento das diárias ficou acima da inflação (JLL, 2015).

A taxa de ocupação também foi afetada negativamente pelo crescimento da oferta hoteleira. Apesar do número de quartos do país ter crescido somente 3,1%, alguns mercados importantes, como Belo Horizonte e Rio de Janeiro, tiveram um aumento muito maior de oferta. O crescimento do número de quartos em hotéis afiliados a redes hoteleiras domésticas e internacionais foi ainda mais significativo, tendo crescido 7,9% em 2014 em comparação com 2013 (JLL, 2015).

Em contraponto aos hotéis urbanos, os resorts continuaram em 2014 a tendência de melhora na performance iniciada em 2013. Com a forte desvalorização do real a partir de 2013, o segmento de resorts foi beneficiado, pois o Brasil tornou-se um destino mais barato para turistas estrangeiros. Além disso, muitos brasileiros cancelaram suas viagens para o exterior e decidiram procurar destinos domésticos mais baratos. O faturamento total dos resorts cresceu 33,4% em 2014 se comparado com 2013, e o Resultado Operacional Bruto teve um crescimento de 2,8 pontos percentuais (JLL, 2015).

De acordo com a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH) (2015), o Brasil possui hoje 10050 hotéis, totalizando mais de 500 mil quartos e mais de 1 milhão de leitos.

De acordo com a JLL (2015), 64% dos hotéis urbanos tem seu foco de atuação no segmento de negócios, enquanto 21% no de lazer e 10% no de eventos. As principais cadeias hoteleiras que operam no Brasil são a Accor (219 hotéis), Choice (65), Louvre (38), Nacional Inn (49), Nobile, Transamérica, Wyndham, Blue Tree, Intercity, Windsor, Slaviero, IHG, Promenade e Bourbon. Sendo que as 10 principais marcas da hotelaria brasileira são Ibis, Mercure, Ibis Budget, Quality, Golden Tulip, Windsor, Promenade, Comfort e Tulip Inn.

Com relação às administradoras hoteleiras, destacam-se no Brasil hoje, segundo a JLL (2015), a Accor, Atlantica, BHG, Nobile e Nacional Inn.

O gasto *per capita* por diária tem aumentado nos últimos anos. Em 2014 correspondeu a 123 dólares, com um aumento de 8% em relação a 2013. A ocupação média brasileira é de 64,9%, com crescimento significativo nos últimos anos (em 2004 era de

55%), assim como o REVPAR, que cresceu de R$ 68,00 em 2004 para R$ 173,20 em 2014 (JLL, 2015).

Além dos requisitos de capital, a hotelaria também demanda muita força de trabalho, tanto na etapa de construção como na de operação do empreendimento, quando emprega uma gama diversificada de profissionais para o atendimento das diferentes necessidades dos hóspedes e do próprio negócio. Atenção especial é prestada à qualificação desses profissionais, fator determinante da qualidade e da diferenciação dos serviços prestados (MELLO; GOLDESTEIN, 2012).

Em 2014, verificou-se que o número de funcionários por apartamento disponível no Brasil era de 0,39 em hotéis e 1,30 em Resorts, demonstrando a grande representatividade do setor na geração de empregos. Por exemplo, um hotel de 100 quartos emprega em média 39 pessoas (JLL, 2015).

A JLL (2015) concluiu que o mercado hoteleiro é pulverizado: os 20 maiores grupos de hotelaria administram mais de 500 hotéis (cerca de 2% do total), mas ofertam 18,8% das unidades habitacionais hoteleiras. A empresa líder do mercado brasileiro, por exemplo, responde somente por 5,4% da oferta de quartos. Além disso, a pouca concorrência: apesar da pulverização, a combinação entre diferenças regionais na oferta de leitos e a distribuição destes segundo sua categorização (pousadas, hotéis urbanos etc.) configura um mercado peculiar e restrito àquela região, resultando, muitas vezes, em pouca concorrência. Em geral, hotéis cinco estrelas não competem com pousadas três estrelas, que por sua vez não concorrem com hotéis quatro estrelas, e daí por diante. Ou seja, poucos estabelecimentos atuam sobre o mesmo nicho de mercado na mesma região. Por fim, a sazonalidade, como é comum em todo setor hoteleiro mundial, há também uma oscilação “natural” das taxas de ocupação nas chamadas alta e baixa temporada no mercado nacional. A promoção do chamado turismo de negócios, provocado por feiras e eventos, seminários e congressos é uma estratégia que visa atenuar os efeitos da sazonalidade na demanda.

O TripAdvisor (2015) definiu como tendências do setor hoteleiro a oferta de quartos com ar condicionado e internet, o aumento das diárias e a melhoria do gerenciamento da tecnologia nos hotéis (como gerenciamento da reputação online e distribuição).

A ABIH-SC realizou uma pesquisa em 2008 para inventariar os meios de hospedagem do Estado. Concluiu que existem aproximadamente 2.750 meios de hospedagem, somando um total de 110.000 Unidades Habitacionais (UH´s) e 275.000 leitos. De acordo com a Associação, 40% dos meios de hospedagem são pousadas e pequenos hotéis, 54% hotéis de médio porte e 6% hotéis de grande porte, que possuem

mais de 80 UH´s (ABIH, 2008). O setor hoteleiro gera cerca de 220 mil empregos em Santa Catarina, sendo 55 mil empregos diretos e 165 mil indiretos (ABIH, 2008).

25.3 Dados de Emprego – Geral Turismo

O setor do turismo é responsável por grande parte dos empregos no segmento de serviços no Brasil. O resultado positivo do setor Serviços pode ser atribuído ao aumento do contingente de empregados em todos os subsetores que o integram. Vale mencionar, em termos absolutos, que os maiores incrementos ocorreram nos subsetores Alojamento e Comunicação, com saldo positivo de 162 mil empregos. (Rais MTEPS, 2015).

Com relação ao emprego de forma geral, identifica-se que a variação é negativa para jovens de 18 a 29 anos, o que fortalece a necessidade de capacitação e qualificação profissional. (Rais MTEPS, 2015). Outro ponto levantado pela entidade é a variação de salários conforme grau de instrução. Em 2014 a média salarial de trabalhadores com ensino fundamental foi de R$ 1.581,00, contra R$ 1.833,00 de trabalhadores com ensino médio completo e R$ 5.202,00 de trabalhadores com ensino superior completo.

De acordo com a Central Única dos Trabalhadores (2015), as atividades características do setor do Turismo formam um grupo bastante heterogêneo, que inclui os chamados serviços de alojamento os quais representam entre 5% a 7% das receitas do setor. Grande parte das receitas nas atividades classificadas como turísticas, porém, não provém exclusivamente da demanda do setor de turismo. Este é o caso, por exemplo, dos serviços de alimentação e de transportes que são prestados também a não turistas. Por outro lado, os chamados serviços de hospedagem, foco deste estudo, estão umbilicalmente ligados à demanda turística, tanto interna quanto externa. O segmento hoteleiro é composto de hotéis, hospedarias e pousadas que prestam serviços essencialmente a turistas.

O número de trabalhadores em atividades do turismo cresce permanentemente desde 1995 no Brasil e atingiu o montante de 2,8 milhões de empregos diretos em 2010, segundo o Ministério do Trabalho e Emprego (2011).

Com relação à formação, ainda verifica-se que os trabalhadores do setor de turismo, em 2010 de acordo com o MTE (2010) tinham em sua maioria instrução de ensino médio e fundamental. Os empregos com ensino superior não chegavam a 7% dos empregos totais.

25.4 Empregos Turismo em SC – Grande Florianópolis

De acordo com o IBGE (2014) o número de empregos no setor de serviços (geral) era de 2,6 mil em Biguaçu, 12,6 mil em Palhoça, 58,6 mil em São José e 138,3 mil em Florianópolis. No tocante ao turismo, segundo o IPEA Empregos (2014) existiam 2,2 mil empregos formais em agências de viagens em Santa Catarina, 15,9 mil em empresas de alimentação, 15,5 mil em hotéis e pousadas, 2,2 mil em aluguel de transportes, cultura e lazer, transporte aéreo e aquaviário e 5,4 mil em transporte terrestre.

25.5 Empregos – Setor Hotelaria

De acordo com Ministério do Trabalho (2011), em 2010 eram mais de 300 mil empregos diretos em meios de hospedagem no Brasil, destes (22% trabalhavam na área de governança, 16% na área de recepção, 16% na área de alimentos e bebidas e 6% na manutenção, o restante se dividia nas áreas administrativas.

Com relação à faixa etária, 32% dos trabalhadores da hotelaria estão entre 30 a 39 anos, seguidos de 21% de 40 a 49 anos e 36% de 18 a 29 anos (DIEESE, 2011).

Com relação à escolaridade, verifica-se a partir de pesquisa realizada pelo Dieese (2011) que 43,2% dos trabalhadores possuem ensino médio completo, seguidos por 20,6% que possuem fundamental completo, 12% ensino médio incompleto e 9,6% fundamental incompleto. Os que possuem ensino superior completo somam 4,4% e incompleto 2,8%.

A partir do exposto, verifica-se que o destino turístico “Florianópolis” figura entre os principais do país. Tal fato remete à necessidade de prestação de serviços de qualidade, bem como de estrutura qualificada para receber turistas nacionais e internacionais. Por isso, a realização de um curso de tecnologia em hotelaria se justifica pelo fato de promover a qualificação profissional de trabalhadores no âmbito não somente da operação dos serviços hoteleiros, mas também na sua concepção, análise e implementação.

No que diz respeito à região de Florianópolis, de acordo com Santos (2005), depois dos anos de 1970, percebe-se uma nova fase para história da capital com um crescimento vertiginoso no número de hotéis, sendo que o número de unidades habitacionais aumenta de 547 em 1960 para 1019 em 1980. Esta curva ascendente prossegue de 1990 a 2005 quando são instalados na capital onze novos hotéis e o número de unidades habitacionais sobe para 1474 em 1990, para 2126 em 2005.

Para De Luca Filho, Santos e Bastos (2010), a década de 1990 foi marcada por uma nova conjuntura turística, pois, em 1998 surge o primeiro centro de eventos da cidade localizado no núcleo urbano central. Dessa forma, Florianópolis, passou a ser reconhecida como um destino para realização de convenções e feiras de negócios. Pode-se inferir que

até o final da década de 1980 os fluxos turísticos foram canalizados para as praias, porém a partir de 1990, o mercado turístico da região modificou-se em consequência da intensificação de outros fluxos destinados à realização de negócios e à participação em eventos. Esta nova realidade ampliou a ocupação dos hotéis, bem como a sua abrangência, considerando-se que a atividade turística vigente até então, além de sazonal, concentrava-se nos balneários da capital catarinense.

Sobre o crescimento do mercado de turismo no Brasil e em Florianópolis, percebe-se que o setor vem trabalhando para a melhoria nos próximos anos. Apesar da crise econômica, o setor turístico é um dos poucos que obtiveram destaque e ascensão no ano de 2015 (MTUR, 2016). Declarações, na mídia especializada, de expectativas extremamente favoráveis por parte de analistas, investidores e profissionais do turismo, anúncios de novos investimentos e o correspondente aumento das consultas de empresas do ramo hoteleiro ao BNDES anunciam excelentes perspectivas e ratificam a trajetória de crescimento esperada.

O Estado de Santa Catarina é composto por 295 municípios, em doze regiões turísticas, 20 associações de municípios (microrregiões) e seis mesorregiões. Cada região turística faz parte do programa de Regionalização do Ministério do Turismo. Tal divisão ocorreu a partir de aspectos territoriais, culturais e mercadológicos relacionados com a segmentação turística.

O turismo se caracteriza como importante atividade de integração sociocultural, promovendo o intercâmbio de diferentes culturas e o estreitamento das relações entre as sociedades, com relevantes contribuições para a geração de renda e emprego. Por meio do turismo, o país ou região divulga suas paisagens, tradições, gastronomia, hábitos, modos de vida, sua cultura geral, contribuindo para a preservação dos patrimônios arquitetônicos e ambientais, bem como para a difusão de sua imagem, em níveis internacionais e internacional. O turismo, assim, gera um círculo virtuoso e contribui para o desenvolvimento sustentável (IBGE, 2011).

É possível afirmar ainda que os serviços de hospedagem estão no último elo da cadeia de serviços turísticos e configuram-se como um dos mais importantes, pois representam a base de permanência temporária do turista, que, de uma forma geral, busca encontrar a extensão de sua residência, ou seja, serviços que reproduzam o mesmo padrão de conforto de sua residência habitual (IBGE, 2011). Neste ponto, verifica-se a importância da qualificação profissional em gestão e operação de serviços hoteleiros, perfil profissional do egresso do curso aqui discutido.

A partir de todo o exposto considera-se pertinente a oferta do curso para a região por:

1. Florianópolis (centro da região metropolitana) ser considerada um dos principais destinos de turismo no país - e recentemente - em julho de 2016, ser uma das três cidades catarinenses com classificação “A” no Mapa da Regionalização de Turismo, elaborado pelo MTur;

2. Pelos investimentos crescentes que redes hoteleiras estão realizando na cidade, criando e melhorando milhares de unidades habitacionais, necessitando de profissionais capacitados para atender ao nível de serviço exigido;

3. Pelo fato de boa parte dos trabalhadores do turismo (segundo o IBGE) possuírem ensino médio e apenas, 4,4% ensino superior completo;

4. Pela avaliação da Fundação Getúlio Vargas na pesquisa do índice de competitividade no turismo, onde identificou necessidade de formação profissional na área, voltada para competências oferecidas no referido curso;

5. Pela representatividade que a atividade turística tem no Estado de Santa Catarina (com 185 municípios no Mapa de Regionalização do Turismo do MTur) e a necessidade de elevação no nível profissional e de serviços.

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

O curso foi elaborado à luz do Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia do Ministério da Educação (MEC), elaborado a partir do que estabelece o Decreto 5.773 de 09/05/2006, o qual organiza e orienta a oferta de cursos superiores de tecnologia, inspirado nas Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Tecnológico e em sintonia com a dinâmica do setor produtivo e os requerimentos da sociedade atual. O *art. 71, § 1º e 2º, do Decreto 5.773/2006 dispõe sobre a adequação da denominação dos cursos superiores de tecnologia ao* Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia.

Além dos referidos documentos, fazem parte da legislação educacional as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, estabelecidas pela Lei 9.394 de 20/12/1996, principalmente o que se refere à Educação Profissional de Nível Tecnológico. As atividades de extensão previstas neste curso superior são reguladas conforme o capítulo IV, art 43, da LDB 9.394/1996.

O estágio curricular supervisionado é organizado conforme a lei 11.788 de 25/09/2008. Já o Núcleo Docente Estruturante está organizado conforme a Resolução n.01

de 17/06/2010 da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior - CONAES e o Colegiado do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria está organizado conforme a deliberação do CEPE/IFSC n.04 de 05/04/2010 que regulamenta os Colegiados dos Cursos de Graduação do IFSC.

27. Objetivos do curso:

27.1 Objetivo Geral:

Formar gestores hoteleiros com competência e habilidades para administração operacional dos meios de hospedagem de turismo, com visão crítica e empreendedora, aptos para concepção, gestão e supervisão operacional dos serviços hoteleiros, para a prestação de serviços de assessoria técnica e/ou consultoria e para pesquisa na hotelaria.

27.2 Objetivos Específicos:

Formar e atualizar, com novas tecnologias de trabalho, gestores, supervisores e coordenadores hoteleiros para atuarem na gestão operacional dos meios de hospedagem de turismo.

Desenvolver habilidades para as funções de gestor, supervisor e coordenador da administração econômica, financeira, comercial e operacional dos serviços hoteleiros.

Desenvolver as características profissionais necessárias para empreender e analisar o mercado hoteleiro.

Formar trabalhadores com atitudes proativas para o diagnóstico e gerenciamento dos problemas e criação de soluções, voltados para os resultados econômicos, financeiros e de satisfação dos clientes.

Orientar para o desenvolvimento da sua responsabilidade social e ambiental nos meios de hospedagem de turismo.

28. Perfil Profissional do Egresso:

O perfil do egresso do Tecnólogo em Hotelaria do IFSC Campus Florianópolis-Continente está coerente com a justificativa e os objetivos do curso, além de atender às diretrizes curriculares dos Cursos Superiores de Tecnologia e às necessidades atuais do mercado.

Atendendo ao Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia do MEC (3a edição), o egresso do IFSC: Planeja, supervisiona e opera serviços de recepção, governança, segurança e manutenção em meios de hospedagem. Gerencia setores de alimentos e bebidas em meios de hospedagem, restaurantes e eventos. Formula e executa eventos. Organiza a infraestrutura e instalações de alojamento. Coordena e gerencia pessoas de sua equipe. Elabora e realiza planos de marketing e vendas de produtos hoteleiros. Administra recursos institucionais, financeiros, patrimoniais e de suprimento em hospedagem. Gerencia orçamentos de negócios hoteleiros. Operacionaliza a montagem de novos negócios em hotelaria. Vistoria, avalia e emite parecer técnico em sua área de formação.

29. Competências Gerais do Egresso:

1. Identificar no sistema turístico e nas inter-relações com o mercado hoteleiro o contexto ambiental, social e econômico nas escalas local, regional, nacional e internacional.
2. Realizar uma comunicação oral e escrita eficiente e eficaz, utilizando corretamente os termos técnicos e usuais do turismo e da hotelaria com base nos conceitos da hospitalidade, bem como adequando a linguagem à situação comunicativa.
3. Dimensionar serviços, tarefas e pessoas de acordo com a categoria de serviços e tipo de estabelecimento hoteleiro.
4. Planejar e executar as operações técnicas de todos os setores de um meio de hospedagem de turismo, entre os quais, recepção, reservas, governança, alimentos e bebidas e eventos, respeitando as normas de segurança do trabalho e de higiene.
5. Gerir, com responsabilidade social e ambiental, a operação hoteleira, criando rotinas, fluxos, processos e controles operacionais de todos os setores e departamentos de um hotel desde a sua concepção, planejamento, implantação, operacionalização, comercialização e avaliação.
6. Aplicar os conceitos de empreendedorismo no contexto da operação e na concepção de um novo negócio ou serviço na hotelaria.
7. Desenvolver ferramentas administrativas de um meio de hospedagem, no que se refere à gestão: financeira, de pessoas, de materiais, estratégica, controladoria e de marketing, com sustentabilidade respeitando os preceitos da ética profissional.

30. Áreas de Atuação do Egresso

O egresso do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria estará apto a atuar em:

- Associações de turismo e hotelaria.
- Centros gastronômicos.
- Condomínios comerciais, industriais e residenciais.
- Empresas de eventos e lazer.
- Hotéis, pousadas, albergues, resorts e similares.
- Hospitais e spas.
- Parques temáticos, aquáticos e cruzeiros marítimos.
- Restaurantes, bares e catering.
- Instituições de Ensino, mediante formação requerida pela legislação vigente.

Entre os possíveis postos de trabalho estão:

Gerência Operacional ou de Hospedagem; Governante de Hotel; Coordenação ou Supervisão de Andares; Gerência ou Chefia ou Coordenação de Recepção; Concierge; Guest Service; Gerência ou Coordenação ou Supervisão de Alimentos e Bebidas; Gerência ou Coordenação ou Supervisão Administrativa Financeira; Gerência ou Coordenação ou Supervisão Comercial; Coordenação ou Supervisão de Reservas; Promotor de Vendas; Executivo de Contas; Gerência ou Coordenação ou Supervisão de Recursos Humanos, entre outros, Chefe de Departamentos de Hotelaria Hospitalar.

Para a CBO - Classificação Brasileira de Ocupações, as ocupações relacionadas à formação deste PPC são:

1415-05 - Tecnólogo em Hotelaria.

1415-05 - Administrador de empresas de hospedagem.

1415-05 - Administrador (serviços de hospedagem).

31. Estrutura Curricular:

Fase	**Componente Curricular**	**Professor, titulação e regime de trabalho**	**CH Teórica**	**CH Prática**	**CH Total**
1ª Fase	Turismo e Hospitalidade	Fabíola Martins dos Santos, Dra, DE; Flavia Baratieri Losso, Dra. DE; Vinicius De Luca Filho, Dr. DE.	60	20	80
1ª Fase	Linguagem e Comunicação	Risolete Maria Hellmann, Dra, DE	60	20	80

1ª Fase	Economia do Turismo	Tiago Savi Mondo, Dr. DE.; Vinicius De Luca Filho, Dr., DE	40	20	60
1ª Fase	Sustentabilidade na Hotelaria	Liz Cristina Camargo Ribas, Ma, DE	32	08	40
1ª Fase	Introdução à Administração Hoteleira	Deosir Flávio Lobo de Castro Junior, Dr. DE	64	16	80
CH Fase					**340**
2ª Fase	Operação de Recepção e Reservas	Tiago Savi Mondo, Dr.	40	40	80
2ª Fase	Operação de Governança	Thianne Durand Mussoi de Freitas, Ma., DE;	40	40	80
2ª Fase	Alimentos e Bebidas 1	Flavia Baratieri Losso, Dra. DE; Donato Heuser, Dr. DE	40	40	80
2ª Fase	Língua Inglesa Aplicada 1	Marimar da Silva, Dra., DE	60	20	80
2ª Fase	Segurança dos Alimentos	Emilaura Alves, Ma., DE	32	8	40
C**H Fase**					**360**
3ª Fase	Segurança do Trabalho	Luciane Patricia Oliari, Ma., DE	32	8	40
3ª Fase	Alimentos e Bebidas 2	Flavia Baratieri Losso, Dra. , DE; Fabiana Mortimer Amaral, Dra., DE; Wilton Carlos Cordeiro, Me., DE	40	40	80
3ª Fase	Língua Inglesa Aplicada 2	Marimar da Silva, Dra. , DE	60	20	80
3ª Fase	Gestão Financeira	Pedro José Raymundo, Me., DE	64	16	80
3ª Fase	Prática Operacional	Fabíola Martins dos Santos, Dra., DE; Thianne Durand Mussoi de Freitas, Ma., DE;	20	60	80
C**H Fase**					**360**
4ª Fase	Gestão de Custos	Pedro José Raymundo, Me., DE	64	16	80
4ª Fase	Língua Espanhola Aplicada 1	Daniela de Carvalho Carrelas, Ma. , DE	64	16	80
4ª Fase	Gestão de Eventos na Hotelaria	Vinicius De Luca Filho, Dr., DE;	32	8	40

4ª Fase	Gestão de Pessoas	Deosir Flávio Lobo de Castro Junior, Dr. , DE	32	8	40
4ª Fase	Hotelaria Hospitalar	Fabíola Martins dos Santos, Dra., DE	32	8	40
4ª Fase	Sociedade e Trabalho	Fernando Goulart Rocha, Dr., DE	36	04	40
4ª Fase	Gestão de Materiais	Jaqueline de Fátima Cardoso, Dra., DE	32	8	40
C**H Fase**					**360**
5ª Fase	Marketing Hoteleiro	Deosir Flávio Lobo de Castro Junior, Dr., DE	48	12	60
5ª Fase	Gestão da Qualidade e Inovação	Tiago Savi Mondo, Dr., DE	64	16	80
5ª Fase	Metodologia da Pesquisa	Risolete Maria Hellmann, Dra., DE	32	8	40
5ª Fase	Estatística Aplicada à Hotelaria	Pedro José Raymundo, Me., DE	32	8	40
5ª Fase	Empreendedorismo e Plano de Negócio	Jaqueline de Fátima Cardoso, Dra., DE	64	16	80
5ª Fase	Tecnologia no Turismo e na Hotelaria	Vinicius De Luca Filho, Dr., DE	32	8	40
C**H Fase**					**340**
6ª Fase	TCC				40
6ª Fase	Estágio Obrigatório				200
C**H Fase**					**240**
Optativas					
	Libras	Uéslei Paterno, Me., DE	52	08	60
	Acessibilidade na Hospitalidade	Uéslei Paterno, Me., DE	36	04	40
	Produtos Experienciais na Hotelaria	Tiago Savi Mondo, Dr., DE	36	4	40
	Políticas Públicas em Turismo	Vinicius De Luca Filho, Dr., DE	36	4	40
	Leitura e Produção Textual	Risolete Maria Hellmann, Dra., DE	20	20	40
CH Total					**2000**

32.1 Pré-Requisitos

1 Fase

Componente Curricular	Pré- Requisito
Turismo e Hospitalidade	Não há
Linguagem e Comunicação	Não há
Economia do Turismo	Não há
Sustentabilidade Hotelaria	Não há
Introdução à Administração Hoteleira	Não há

2 Fase

Componente Curricular	Pré- Requisito
Operação de Recepção e Reservas	Não há
Operação de Governança	Não há
Alimentos e Bebidas 1	cursar concomitante ou ter concluído com conceito de aprovação Segurança dos Alimentos.
Língua Inglesa Aplicada 1	Não há
Segurança dos Alimentos	Não há

3 Fase

Componente Curricular	Pré- Requisito
Segurança do Trabalho	Não há
Alimentos e Bebidas 2	Alimentos e Bebidas 1
Língua Inglesa Aplicada 2	Língua Inglesa Aplicada 1
Gestão Financeira	Não há
Prática Operacional	Operação de Recepção e Reservas Operação de Governança

4 Fase

Componente Curricular	Pré- Requisito
Gestão de Custos	Não há
Língua Espanhola Aplicada 1	Não há
Gestão de Pessoas	Não há
Hotelaria Hospitalar	Não há
Sociedade e Trabalho	Não há
Gestão de Materiais	Não há

5 Fase

Componente Curricular	Pré- Requisito
Marketing Hoteleiro	Não há
Gestão da Qualidade e Inovação	Não há
Metodologia da Pesquisa	Ter concluído com êxito todos os componentes curriculares previstos até a quarta fase do curso
Estatística Aplicada à Hotelaria	Não há
Empreendedorismo e Plano de Negócio	Gestão de Custos Gestão Financeira
Tecnologia no Turismo e na Hotelaria	Não há

6 Fase

Componente Curricular	Pré- Requisito
TCC	Ter concluído com êxito todos os componentes curriculares previstos no curso.
Estágio Obrigatório	Ter concluído com êxito todos os componentes curriculares previstos no curso.

32.2 Co- requisito

Componente Curricular	Co-requisito
Alimentos e Bebidas 1	Segurança dos Alimentos
Empreendedorismo e Plano de Negócio	Marketing Hoteleiro

32.3 Equivalência

Componente Curricular Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria	CH	Componente Curricular Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia	CH
Turismo e Hospitalidade	80	Turismo e Hospitalidade	40
Sustentabilidade na Hotelaria	40	Gestão da Sustentabilidade	40
Segurança do Trabalho	40	Segurança do Trabalho	40
Gestão Financeira	80	Gestão Financeira	80
Gestão de Custos	80	Gestão de Custos	80
Gestão de Pessoas	40	Gestão de Pessoas	40
Sociedade e Trabalho	40	Sociedade e Trabalho	40
Gestão de Materiais	40	Gestão de Materiais	40
Empreendedorismo e Plano de Negócio	80	Empreendedorismo e Plano de Negócio	80

33. Certificações Intermediárias:

Para dar atendimento à demanda do mercado de um profissional com um perfil diferenciado, não só em tecnologia, mas também voltado para o desenvolvimento social, ao final da conclusão da Unidade Curricular de Segurança dos Alimentos, oferecida na 2ª fase, os alunos poderão requerer um “Certificado de Participação em Treinamento de Manipulador de Alimentos”, a partir das seguintes condições: ter frequência mínima de 75% e conceito de aprovação na Unidade Curricular Segurança dos Alimentos. Para tanto, o requerente deve ter desenvolvido a habilidade para aplicar as Boas Práticas para Serviços de Alimentação, com base na legislação sanitária vigente.

No término do curso, os alunos terão desenvolvido todas as competências necessárias para o gerenciamento da operação hoteleira, fazendo jus ao diploma de Tecnólogo em Hotelaria.

34. Atividade Não-Presencial:

Serão ofertas integrantes do currículo do curso na modalidade não-presencial em até 20% (vinte por cento) da carga horária do curso. Elas serão realizadas com a mediação

de recursos didáticos organizados em diferentes suportes de informação que utilizem tecnologias de comunicação remota, de acordo com a Portaria nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004.

Essa parte não-presencial está prevista na abordagem metodológica dos componentes curriculares na forma de ensino, pesquisa e/ou extensão. O professor responsável por ministrar o componente fará a intermediação e interação das atividades com os alunos por meio da pesquisa e/ou extensão, com a utilização de recursos, estratégias e materiais de apoio didáticos entre os quais livros, vídeos, roteiros de trabalho, estudo dirigido e orientações sistemáticas para realização de atividades de pesquisa e/ou extensão.

As tecnologias utilizadas para essa interação entre docentes e estudantes serão os diferentes suportes de informação e comunicação remota como o google drive, e-mails, telefone celular, *facebook* e a ferramenta *Moodle* disponível no campus.

A comunicação com os alunos referente às atividades não-presenciais poderá ser realizada de maneira formal (via e-mail E/OU *Moodle*) e de maneira informal (via *facebook* e *whatsApp*). Estas duas formas de interação extraclasse garantem a totalidade no processo de comunicação com os alunos. Alguns trabalham exclusivamente com e-mails, outros utilizam a rede social em muitos momentos do dia, o que facilita o alcance quando da necessidade.

35. Componentes curriculares:

Unidade Curricular: Turismo e Hospitalidade	**CH:80**	Semestre**: 1**
Conhecimentos ● Origem e desenvolvimento da hotelaria ● Conceitos e abrangência do turismo e da hospitalidade. ● Estrutura e organização do turismo. ● Tipos de meios de hospedagem de turismo		
Habilidades ● Conhecer a origem e o desenvolvimento da hotelaria. ● Utilizar os conceitos de hospitalidade na operação hoteleira. ● Relacionar os tipos de meios de hospedagem existentes com a segmentação do turismo. ● Compreender as características físicas dos diferentes tipos de meios de hospedagem		

● Identificar as motivações e as atividades impulsoras do turismo e da prática de hospedagem.
Atitudes ● Ser pontual e assíduo. ● Trabalhar em equipe. ● Respeitar a comunidade escolar. ● Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos. ● Contribuir para as aulas com interesse e empenho. ● Zelar pelo patrimônio escolar.
Metodologia de Abordagem: A abordagem metodológica inclui aulas presenciais teóricas expositivas e dialógicas, com a participação dos alunos para compreensão e análise dos conceitos apresentados sobre o Turismo e a Hospitalidade. Estão previstas palestras com profissionais da Hotelaria, exercícios em sala, estudo de texto, realização de trabalho de pesquisa com enfoque bibliográfico e de campo, além de visitas técnicas monitoradas em diferentes estabelecimentos de meios de hospedagem e de turismo. Para realização das atividades práticas previstas na disciplina 20% da carga horária do componente curricular será ministrada na forma não presencial.
Bibliografia Básica: BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo.** 12 ed. São Paulo: Editora SENAC SP, 2007. CAMPOS, José Ruy Veloso. **Introdução ao universo da hospitalidade.** Campinas, SP: Papirus, 2005. LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Manole: São Paulo, 2003.
Bibliografia Complementar: CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade.** 2. ed. São Paulo: Aleph, 2004**.** CHON, K. S.; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade:** conceitos e aplicações**.** São Paulo: Thomson, 2003. ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem**: front office e governança. São Paulo: Thompson, 2004 VIERA, Elenara; CANDIDO, Índio. **Gestão de hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003 WALKER, John. **Introdução à hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2002.

Unidade Curricular: Linguagem e Comunicação	**CH:80**	Semestre**: 1**
Conhecimentos ● Comunicação organizacional no setor hoteleiro. ● Comunicação humana na atuação profissional: elementos, funções da linguagem e do discurso no processo comunicativo; níveis de linguagem e sua adequação à situação comunicativa; qualidades da linguagem em textos orais e escritos e uso de jargões técnicos. ● Produção textual próprios da comunicação interna na hotelaria: ordem de serviço; livro de registros; correspondências entre setores, colaboradores e gestores; entre outros. ● Produção de gêneros textuais acadêmicos: relatório, resumo, resenha e artigo científico. ● Estratégias de leitura: compreensão textual; mapeamento e recuperação das informações e interpretação textual.		

● Estratégias de escrita: elementos essenciais para a elaboração dos diversos textos acadêmicos; paragrafação e estrutura frasal; uso de citações e referências conforme ABNT.

Habilidades

● Conhecer aspectos teóricos aplicados ao processo comunicativo interno na hotelaria.
● Usar a comunicação não verbal e verbal a favor de uma comunicação eficiente, adequando a linguagem à situação comunicativa.
● Ler, redigir e gerir os diversos processos comunicativos relativos ao contexto profissional e acadêmico, produzidos de acordo com a norma culta da língua portuguesa, caracterizados pela objetividade, clareza e coerência.
● Elaborar trabalhos acadêmicos de acordo com as normas da metodologia científica e da comunicação eficaz.

Atitudes

● Ser pontual e assíduo.
● Trabalhar em equipe.
● Respeitar a comunidade escolar.
● Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
● Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
● Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:

Aulas expositivas dialogadas; estudos dirigidos; trabalhos e exercícios em grupo; seminários em grupos, estudo de caso; desenvolvimento processual de uma pesquisa de campo e/ou bibliográfica; visita técnica e produção textual de textos acadêmicos.

Para a realização da pesquisa de campo e/ou bibliográfica são designadas 16 horas aula na modalidade à distância, nas quais cada discente deverá: a) realizar diversos fichamentos de fontes bibliográficas pertinentes ao tema e objeto de estudo escolhido – fontes definidas previamente com o (a) professor(a) e redigir o referencial teórico do artigo; e b) poderá produzir o instrumento de coleta de dados e realizar o levantamento de dados da pesquisa de campo sob orientação do(a) professor(a).

Bibliografia Básica:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724** – Informação e documentação – Trabalhos acadêmicos – apresentação. 2. ed. Rio de Janeiro: ABNT, dez. 2005. Disponível em: <http://portalbu.ufsc.br/normalizacao-de-trabalhos-2/>.

CEGALLA, Domingos Paschoal. **Novíssima gramática da língua portuguesa**. 48. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008.

GOLD, Miriam. **Redação empresarial:** escrevendo com sucesso na era da globalização. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

Bibliografia Complementar:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: artigo em publicação periódica científica impressa: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: Informação e documentação: citações em documentos - elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: Informação e documentação: referências - elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

BRASIL. Presidência da República. **Manual de Redação da Presidência da República**. 2. ed. rev. e atual. Brasília: Presidência da República, 2002. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/manual.htm>.
CARNEGIE, Dale. **Como falar em público e influenciar pessoas no mundo dos negócios**. Rio de Janeiro: Record, 2006.
POLITO, Reinaldo. **Superdicas para falar bem em conversas e apresentações**. São Paulo: Saraiva, 2006.
WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala**: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal. 19. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

Unidade Curricular: Economia do Turismo	**CH:60**	Semestre**: 1**

Conhecimentos

- Introdução à economia do turismo.
- Definição e classificação de produtos do turismo.
- Definição e classificação das atividades econômicas do turismo
- Fontes de informações econômicas e sua articulação com o turismo
- Indicadores macroeconômicos, setoriais, microeconômicos, de demanda e socioeconômicos.
- Oferta e demanda de produtos e serviços turísticos.

Habilidades

- Identificar os produtos e setores do turismo;
- Definir e classificar as atividades econômicas do turismo;
- Utilizar os indicadores econômicos do turismo na realidade profissional na qual está inserido.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Aulas expositivas e dialógicas, trabalhos e exercícios em grupo, leituras de artigos científicos, análise de notícias e relatórios econômicos, planejamento de pesquisa econômica de campo (demanda, oferta e/ou impactos econômicos), execução de pesquisa de campo e elaboração de artigo científico de apresentação dos resultados. Para a realização do trabalho de pesquisa, 20% da carga horária da disciplina (16 horas aula) não será presencial.

Bibliografia Básica:
BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2007.
LAGE, Beatriz Helena Gelas; MILONE, Paulo. **Economia do turismo**. Campinas: Papirus, 1998.
SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira; KADOTA, Décio. **Economia do turismo**. São Paulo: ALEPH, 2012.

Bibliografia Complementar:

CLARKE, Alan; CHEN, Wei. **Hotelaria**: fundamentos teóricos e gestão. Tradução de Renata Christovão Bottino. Elsevier: Rio de Janeiro, 2008.
FERNANDES, Ivan Pereira; COELHO, Márcia Ferreira. **Economia do Turismo.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.
LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Manole: São Paulo, 2003.
TRIBE, John. **Economia do Lazer e do Turismo.** 2ª Ed. São Paulo: Manole, 2003.
VASCONCELLOS, Marco Antonio Sandoval de; CARVALHO, Luiz Carlos Pereira de. **Introdução à economia do turismo**. São Paulo: Saraiva, 2006.

Unidade Curricular: Turismo e Hospitalidade **CH: 80h** Semestre **1**

Conhecimentos

- Origem e desenvolvimento da hotelaria
- Conceitos e abrangência do turismo e da hospitalidade.
- Estrutura e organização do turismo.
- Tipos de meios de hospedagem de turismo

Habilidades

- Conhecer a origem e o desenvolvimento da hotelaria.
- Utilizar os conceitos de hospitalidade na operação hoteleira.
- Relacionar os tipos de meios de hospedagem existentes com a segmentação do turismo.
- Compreender as características físicas dos diferentes tipos de meios de hospedagem
- Identificar as motivações e as atividades impulsoras do turismo e da prática de hospedagem.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:

A abordagem metodológica inclui aulas presenciais teóricas expositivas e dialógicas, com a participação dos alunos para compreensão e análise dos conceitos apresentados sobre o Turismo e a Hospitalidade. Estão previstas palestras com profissionais da Hotelaria, exercícios em sala, estudo de texto, realização de trabalho de pesquisa com enfoque bibliográfico e de campo, além de visitas técnicas monitoradas em diferentes estabelecimentos de meios de hospedagem e de turismo. Para realização das atividades práticas previstas na disciplina 20% da carga horária do componente curricular será ministrada na forma não presencial.

Bibliografia Básica:

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo.** 12 ed. São Paulo: Editora SENAC SP, 2007.
CAMPOS, José Ruy Veloso. **Introdução ao universo da hospitalidade.** Campinas, SP: Papirus, 2005.

LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Manole: São Paulo, 2003.

Bibliografia Complementar:
CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade.** 2. ed. São Paulo: Aleph, 2004**.**
CHON, K. S.; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade:** conceitos e aplicações**.** São Paulo: Thomson, 2003.
ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem**: front Office e Governança. São Paulo: Thompson, 2004
VIERA, Elenara; CANDIDO, Índio. **Gestão de hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003
WALKER, John. **Introdução à hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2002.

Unidade Curricular: Sustentabilidade na Hotelaria	**CH:40**	Semestre**: 1**

Conhecimentos
- Introdução à questão ambiental.
- Dimensões e princípios da sustentabilidade.
- Consumismo e meio ambiente.
- Medidas de racionalização do consumo de recursos e de redução e/ou destinação adequada dos resíduos.
- Impactos ambientais do turismo e do setor hoteleiro.
- Sistemas de gestão, normatização e certificação ambiental.

Habilidades
- Incorporar princípios de responsabilidade socioambiental na concepção e gerenciamento de meios de hospedagem.
- Planejar e adotar medidas de gestão ambiental que possam melhorar o espaço de trabalho e reduzir o impacto da atividade sobre o meio ambiente em geral.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
O componente curricular será desenvolvido por meio de aulas expositivas e dialogadas; palestras de convidados externos; visitas técnicas com foco na gestão ambiental de estabelecimentos da área da hotelaria. A disciplina busca desenvolver um plano ação na área de gestão ambiental para um estabelecimento hoteleiro. As avaliações serão processuais, teóricas e atitudinais, além da realização de auto avaliação discente ao final do componente curricular.

Bibliografia Básica:
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15401/2006:** Meios de hospedagem – sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos**.** Rio de Janeiro: ABNT, dez. 2004.

GONÇALVES, Luís Cláudio**. Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.
SEIFFERT, M.E.B. **ISO 14001 sistemas de gestão ambiental:** implantação objetiva e econômica**.** São Paulo: Atlas, 2009.

Bibliografia Complementar:

DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental:** responsabilidade social e sustentabilidade. São Paulo: Atlas, 2010.
FONTES, Nádia *et al*. **Eventos mais sustentáveis: uma abordagem ecológica, econômica, social, cultural e política.** São Carlos, SP: EdUFSCar, 2008.
PEREIRA, André Luiz. **Logística reversa e sustentabilidade.** São Paulo: Cengage Learning, 2012.
PHILIPPI JR, A.; RUSCHMANN, D.V.N. **Gestão ambiental e sustentabilidade no turismo.** Barueri: Manole, 2010.
VILELA JR, A.; DEMAJOROVIC, J. **Modelos e ferramentas de gestão ambiental: desafios e perspectivas para as organizações.** São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2006.

Unidade Curricular: Introdução à Administração Hoteleira	**CH:80**	Semestre**: 1**

Conhecimentos

- Fundamentos e conceitos básicos da administração.
- Principais teorias da administração: ideias fundamentais e tendências contemporâneas.
- Processo administrativo e suas funções: planejamento, organização, direção e controle.
- Processo decisório e resolução de problemas.
- Administração hoteleira: estrutura organizacional, funções essenciais da empresa hoteleira.

Habilidades

- Identificar os conceitos básicos da administração na realidade da empresa hoteleira.
- Identificar as principais teorias administrativas e relacioná-las com a gestão hoteleira na atualidade.
- Conhecer o processo administrativo em empresas hoteleiras.
- Compreender as estruturas organizacionais de hotéis.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Aula expositiva dialogada, estudo dirigido, pesquisa de campo, estudo de caso, debate, palestra, visita técnica, seminário, pesquisa e simulação em laboratórios e oficina. Para a realização do trabalho de pesquisa, 20% da carga horária do componente curricular será ministrada de forma não presencial.

Bibliografia Básica:
CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
CLARKE, Alan; CHEN, Wei. **Hotelaria**: fundamentos teóricos e gestão. Elsevier: Rio de Janeiro, 2008.
SILVA, Reinaldo Oliveira. **Teorias da administração.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

Bibliografia Complementar:
CASTELLI, G. **Gestão hoteleira.** São Paulo: Saraiva, 2006.
HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. **Gestão de operações hoteleiras.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem**: front Office e Governança. São Paulo: Thompson, 2004.
MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2011.
TORRE, Francisco de La. **Administração hoteleira.** São Paulo: Roca, 2001.

SEMESTRE 2

Unidade Curricular: Operação em Recepção e Reservas	**CH:80**	Semestre**: 2**

Conhecimentos

- Estrutura física de recepção e reservas.
- Atribuições e responsabilidades, cargos e funções dos setores de Recepção e de Reservas.
- Terminologia dos setores, Técnicas de atendimento e comercialização.
- Procedimentos operacionais de recepção e reservas.
- Software de Gerenciamento Hoteleiro.
- Operação de rotinas nos setores de recepção e reservas, *Conciergerie* e *Guest Service.*
- Reservas individuais e de grupo, através de intermediários e/ou de forma direta.
- Software gerenciamento hoteleiro para gestão dos setores de Recepção e Reservas.
- Gerenciamento de rotinas nos setores de Recepção e Reservas, *Conciergerie e Guest Service.*
- Planejamento, organização e supervisão das rotinas diárias dos setores de recepção e reservas.
- Gestão comercial para hotelaria.

Habilidades

- Identificar situações problema e apresentar soluções operacionais para o setor de recepção e reservas.
- Efetuar procedimentos operacionais da recepção tais como: *Walk-in, check-in e check- out*, auditoria noturna, atendimento de hóspedes VIP *(very important person)* e reservas individuais de grupos, por meio de intermediários e de forma direta.
- Elaborar ferramentas de registros e de controles para supervisão dos procedimentos.
- Desenvolver procedimentos para atendimento de clientes VIP para o setor de *Conciergerie*.
- Controlar o fluxo de caixa da Recepção.

● Controlar *dead line*; adiantamentos de reserva; *no show*; cancelamento e alteração de reservas. ● Utilizar técnicas para negociação e comercialização das reservas; ● Gerenciar os bloqueios (*allotment*). ● Efetuar a tabulação e avaliação dos opinários dos clientes e estabelecer indicadores para melhoria do atendimento. ● Utilizar tecnologias para gestão da operação dos setores de Recepção e Reservas.
Atitudes ● Ser pontual e assíduo. ● Trabalhar em equipe. ● Respeitar a comunidade escolar. ● Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos. ● Contribuir para as aulas com interesse e empenho. ● Zelar pelo patrimônio escolar.
Metodologia de Abordagem: Aulas expositivas e dialogadas, trabalhos e exercícios em grupo, leituras de artigos científicos, análise de notícias e relatórios de mercado. Aulas práticas em laboratório real (8 horas aula), aulas práticas em laboratório de informática (utilização do *software* hoteleiro, procedimentos de reservas, *check in*, estada e *check out* – 8 horas aula). Análise de comentários *online* na internet, busca de hotéis por OTA, desenvolvimento de plano de ação para melhoria operacional do setor; desenvolvimento de POP (Procedimentos Operacionais Padrão) para reservas, *check in, check out.* Análise gerencial do setor baseado em comentários no TripAdvisor, utilizando-se de 10 horas aula de carga horária não presencial.
Bibliografia Básica: MARQUES, Albano. **Manual de Hotelaria:** políticas e procedimentos. 2 ed. São Paulo: Thex, 2004. PÉREZ, Luis Di Muro. **Manual prático de recepção hoteleira**. São Paulo: Roca, 2001. VIERA, Elenara. CANDIDO, Índio. **Gestão de Hotéis:** técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.
Bibliografia Complementar: CASTELLI, G. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006. HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem:** front office e governança**.** São Paulo: Thompson, 2004. VALLEN, J. J. **Check-in, check-out:** gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002. WALKER, John. **Introdução à hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2002.

Unidade Curricular: Operação em Governança	**CH:80**	Semestre**: 2º**
Conhecimentos ● Estrutura física e organizacional do setor de Governança: cargos e funções; ● Dimensionamento da equipe de Governança; ● Técnicas operacionais de higienização e arrumação das unidades habitacionais e áreas comuns do hotel; ● Limpezas periódicas; ● Produtos, materiais e equipamentos de uso no setor de Governança;		

- Equipamentos e processos de lavanderia: distribuição da roupa e funcionamento da lavanderia do hotel e lavanderia industrial; processos de lavação das roupas;
- Manutenção preventiva e corretiva, as interfaces com o setor de Governança;
- Operação dos serviços prestados pelo setor de Governança;
- Rotina operacional do setor;
- Gestão operacional do setor;
- Programação de limpeza das áreas comuns e habitacionais;
- Padronização dos processos de acordo com o fluxo de limpeza e organização do meio de hospedagem;
- Inventários Rotativos;
- Mensuração, organização e controle do enxoval;
- Supervisão das áreas habitacionais, comuns e de serviços;
- Controles e registros;
- Gestão da produtividade do setor de Governança;
- Administração de suprimentos e materiais de uso do setor de Governança.

Habilidades

- Caracterizar os cargos e as funções para equipe de Governança;
- Dimensionar os serviços de Governança conforme a categoria do Hotel;
- Realizar o atendimento aos hóspedes para serviços prestados pela Governança;
- Analisar a estrutura física para operação do setor de Governança, além dos produtos e materiais necessários, entre os quais, *amenities,* enxoval de acordo com o tipo e porte do empreendimento hoteleiro;
- Utilizar as técnicas de limpeza, higienização e de arrumação para realidade operacional da hotelaria;
- Utilizar os produtos e equipamentos do setor de Governança;
- Aplicar as normas e procedimentos de saúde e segurança do trabalho, utilizando equipamentos de prevenção individual e coletiva;
- Aplicar os conhecimentos de manutenção preventiva e corretiva inter-relacionados com o setor de Governança;
- Aplicar os conhecimentos da rotina operacional do setor de Governança;
- Conhecer os processos, os equipamentos e os produtos para lavagem do enxoval do Hotel;
- Programar as atividades do setor de Governança considerando as normas estabelecidas pela empresa e a dinâmica da ocupação do hotel;
- Dimensionar a equipe de trabalho necessária para o setor de governança conforme a categoria do hotel;
- Preparar planos de trabalho e escala de revezamento de pessoal, determinando o número de trabalhadores necessários para a realização das tarefas;
- Elaborar os procedimentos operacionais padrões para o setor de Governança;
- Elaborar programas de rotinas periódicas;
- Planejar a conservação da limpeza e manutenção das áreas sociais e habitacionais;
- Supervisionar a limpeza e a arrumação da unidade habitacional;
- Controlar e registrar o estoque de enxoval e produtos químicos de limpeza e o estoque de suprimentos como *amenities* para o hotel;
- Realizar o controle do minibar e dos objetos esquecidos;
- Programar e realizar inventários rotativos;
- Fazer a gestão das discrepâncias relacionadas ao setor de Governança;
- Fazer a administração de suprimentos e materiais de uso do setor de Governança;
- Elaborar planilhas de controles e registros para o setor de Governança.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.

- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Serão trabalhadas diferentes técnicas de ensino, tais como: Aulas Expositivas Dialogadas; Dinâmicas; Estudos Dirigidos; Discussão em Grupos; Trabalhos Individuais nas aulas práticas e Trabalhos em Grupo; Aulas no Laboratório de Hotelaria; Seminário; Visitas técnicas em campos de trabalho na área da Hotelaria, como Hotéis e Lavanderias Industriais; palestras com gestores da área de Hotelaria; e leitura de textos e artigos da área. Para realização dos trabalhos até, 20% da carga horária poderá ser não presencial.

Bibliografia Básica:
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.
VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. **Gestão de Hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.

Bibliografia Complementar:
CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira.**São Paulo: Saraiva, 2006
_____. **Excelência em hotelaria:** uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.
HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
MARQUES, J. Albano. **Manual de hotelaria:** políticas e procedimentos. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2004.
OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. **Camareira:** mercado profissional, ambiente de trabalho, rotina de serviços. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010.

Unidade Curricular: Alimentos e Bebidas 1	**CH:80**	Semestre**: 2**

Conhecimentos
- História da alimentação em meios de hospedagem e restaurantes.
- Conceito e tipologia de Restaurantes.
- Produção em A&B.
- Serviços em A&B.
- Operacionalização de A&B no hotel: café da manhã, *brunch, coffee break, room service,* restaurante (almoço, jantar e coquetéis).

Habilidades
- Identificar a estrutura física, organizacional e operacional dos setores de Alimentos e Bebidas (A&B) nos meios de hospedagem.
- Executar produções e técnicas de serviços da área de A&B.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Aulas teóricas com abordagem expositiva e dialogada. Realização das atividades práticas correspondendo a 50% da carga horária da unidade curricular direcionadas às aulas práticas nos laboratórios de produção, cambuza e restaurante, elaboração de trabalhos e visitas técnicas nos setores de A&B dos hotéis da região. Para realização dos trabalhos previstos na unidade curricular até, 20% da carga horária poderá ser ministrada no formato não presencial.

Bibliografia Básica:
CÂNDIDO, I. VIEIRA, E. V. de. **Gestão de hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs: 2003.
WALKER, John R. **Introdução à hospitalidade**. 2 ed. Barueri: Manole, 2002.
SEBESS, Mariana. **Técnicas da cozinha profissional**. 3 ed. Rio de Janeiro: SENAC, 2010.

Bibliografia Complementar:
BECK, Heinz. **Arte e ciência do serviço**. São Paulo: Anhembi Morumbi, 2005.
CANDIDO, I. VIERA, E. V. de. **Maître d'hôtel**: técnicas de serviço. Caxias do Sul: Educs, 2002.
FRANCO, A. **De caçador à gourmet**: uma história da gastronomia. 4 ed. São Paulo: Senac, 2006.
FREUND, F. T. **Festas e recepções**: Gastronomia, organização e cerimonial. Rio de Janeiro: Senac, 2002.
MARICATO, Percival**. Marketing para bares e restaurantes**. Rio de Janeiro: Senac, 2009.
ORNELLAS, Lieselotte H. **Alimentação através dos tempos**. Florianópolis: UFSC, 2008.

Unidade Curricular: Língua Inglesa Aplicada 1	**CH:80**	Semestre**: 2**

Conhecimentos
- Conceito de hospitalidade, suas facetas, departamentos e importância na indústria hoteleira.
- Termos técnicos usados no contexto hoteleiro: foco no setor de recepção e governança.
- Classificação dos hotéis: foco no tipo de acomodação e nos diferentes tipos de clientes.
- Trabalhadores e relações de trabalho no contexto hoteleiro: foco no setor de recepção e governança.
- Situações comunicativas no setor de recepção e governança: foco nos procedimentos de reserva, de *check-in / walk-in*, de *check- out*, de solicitações de *in-room service,* de atendimento de reclamações e de informações turísticas e/ou culturais ao hóspede estrangeiro.
- Gêneros textuais usados no setor de recepção e governança do hotel.

Habilidades

- Compreender e operacionalizar o conceito de hospitalidade no contexto hoteleiro.
- Recepcionar e atender clientes internacionais no setor de recepção e governança.
- Operacionalizar os procedimentos de reserva de quarto, de *check-in / walk-in,* de *check- out*, de *in-room service,* de reclamações e de informações a clientes internacionais.
- Dar informações sobre o patrimônio artístico-cultural local, localização de pontos turísticos, valores e serviços disponibilizados no entorno do hotel para clientes internacionais.
- Atender a solicitações de clientes internacionais pessoalmente, por telefone e/ou ferramentas eletrônicas diversas.
- Resolver situações-problema de clientes internacionais próprias do contexto hoteleiro.
- Compreender e produzir diferentes gêneros textuais dos setores de recepção e de governança para interagir com clientes internacionais.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:

A abordagem metodológica inclui aulas teóricas expositivo-dialogadas, que correspondem a 60% da carga horária total da UC. Para essas aulas também estão previstas palestras com profissionais do contexto hoteleiro com vivência no exterior, visando à troca de experiência com outras culturas. Além disso, as aulas buscam promover situações reais de comunicação, nas quais o/a estudante faz uso de seu conhecimento prévio do idioma, incorporando gradativamente a ele novos conhecimentos. A abordagem também inclui aulas extraclasse/ não presenciais, que correspondem a 20% da carga horária da UC. Essas aulas serão desenvolvidas em contextos hoteleiros reais e/ou em laboratórios de hotelaria, nos quais os/as estudantes desenvolvem pesquisa, visitas técnicas e simulações de situações interacionais comuns ao contexto hoteleiro, visando à sua formação profissional na prática.
Ademais, as conquistas e realizações do/da estudante, tanto no plano individual quanto no coletivo, serão enfatizadas, valorizando a sua autoestima e o ambiente de aprendizagem. Enfim, a metodologia busca a promoção de uma ação pedagógica formativa de valorização do ser humano, da natureza e da sociedade, visando ao desenvolvimento do/da estudante e à profissionalização calcada na ética, na sustentabilidade e no respeito ao outro.

Bibliografia Básica:

STOTT, Trish. **At your service**: english for the travel and tourist industry. Imprenta. New York: Oxford University, 2009.
JONES, Leo. **Welcome!**: english for the travel and tourism industry. 2. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.
O'HARA, Francis**. Be my guest**: English for the hotel industry. Cambridge university Press. 2002.

Bibliografia Complementar:

CRUZ, Décio Torres. **Inglês para turismo e hotelaria.** São Paulo: Disal, 2005.
COSTA, Francisco da; SCHUMACHER, Cristina. **Inglês para turismo e hotelaria:** a comunicação essencial para o dia-a-dia: um guia prático para turismo, hotelaria, restaurante e comunicação empresarial. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
OLIVEIRA, Luciano Amaral**. Inglês para estudantes de turismo:** english for tourism students. São Paulo: Roca, 2001
RICHARD, Jack C. **Interchange Intro A / third edition**. New York: Cambridge University Press, 2005.
STAVALE, Emeri de Biaggi. **Enjoy your stay!**: inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004.

Unidade Curricular: Segurança dos Alimentos	**CH:40**	Semestre**: 2**

Conhecimentos

- Definição: Segurança de Alimentos x Segurança Alimentar.
- Importância da Segurança de Alimentos para Serviços de Alimentação.
- Perigos químicos, físicos e biológicos.
- Doenças transmitidas por alimentos (DTAs).
- Introdução à legislação sanitária, Boas Práticas, POP e APPCC.
- Manipulador de alimentos e higiene pessoal.
- Higiene dos Alimentos: o controle e a garantia da qualidade sanitária do produto (seleção de fornecedores, recebimento, armazenamento, pré-preparo, preparo, espera e distribuição; sobras).
- Requisitos higiênico-sanitários para estrutura física dos serviços de alimentação.
- Higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios.
- Qualidade da água para uso na produção de alimentos e bebidas.
- Controle integrado de vetores e pragas urbanas e manejo de resíduos nos serviços de alimentação.

Habilidades

- Aplicar as Boas Práticas para Serviços de Alimentação, com base na legislação sanitária vigente.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:

Aulas teóricas com abordagem expositiva e dialogada. Aulas prática em laboratório de cozinha e possibilidade de realização de visita técnica a serviços de alimentação hoteleira. Avaliação teórica por meio de prova individual e trabalho de pesquisa sobre legislação sanitária em grupos. Avaliação prática, em grupos, sobre boas práticas de manipulação de alimentos durante aula prática. Para a realização dos trabalhos previstos, até 20% da carga horária da unidade curricular poderá ser ministrada na forma não presencial.

Bibliografia Básica:

BRASIL. Ministério da Saúde. ANVISA. **Resolução RDC n°. 216, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.** Disponível em <http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/4a3b680040bf8cdd8e5dbf1b0133649b/RESOLU%C3%87%C3%83O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf?MOD=AJPERES>Acesso em 04/06/2014.
SANTA CATARINA. **Decreto Estadual nº. 31.455, de 20 de fevereiro de 1987. Estabelece critérios sobre estabelecimentos que manipulem, comercializem ou transportem alimentos e/ou bebidas**. Disponível em <http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/1987/031455-005-0-1987-000.htm>. Acesso em 04/06/2014.
SILVA JUNIOR, E. A. **Manual de controle higiênico-sanitário dos alimentos**. 6. ed. São Paulo: Varela, 2005, 624p.
MANUAL de elementos de apoio para o Sistema APPCC. Rio de Janeiro: SENAC/DN, 2001. 282 p. (Qualidade e Segurança Alimentar). Projeto APPCC Mesa. Convênio CNC/CNI/SEBRAE/ANVISA. Disponível em: <http://www.ead.sebrae.com.br/premios/BPSA/5/elementos-apoio-sistema-appcc.pdf>Acesso em 04/06/2014.

Bibliografia Complementar:

GERMANO, Pedro Manuel Leal. **Higiene e vigilância sanitária de alimentos:** qualidade das matérias-primas, doenças transmitidas por alimentos, treinamento de recursos humanos. 4. ed. rev. e atual. Barueri: Manole, 2011. 1034 p.
LOPES, T.H. et al. **Higiene e manipulação de alimentos.** Curitiba: Livro Técnico, 2012. 168p.
REY, A**. Comer sem riscos 1**: manual de higiene alimentar para manipuladores e consumidores. São Paulo: Livraria Varela, 2009.
SÃO PAULO. Portaria CVS 5, de 09 de abril de 2013. Aprova o regulamento técnico sobre boas práticas para estabelecimentos comerciais de alimentos e para serviços de alimentação, e o roteiro de inspeção. Disponível em <http://www.cvs.saude.sp.gov.br/up/PORTARIA%20CVS-5_090413.pdf>Acesso em 04/06/2014.

3 SEMESTRE

Unidade Curricular: Segurança do Trabalho	**CH:40**	Semestre**: 3**

Conhecimentos

- Legislação a respeito da saúde do trabalhador.
- Equipamentos de prevenção individual e coletiva.
- Identificação de riscos de acidentes no ambiente de trabalho (físico, químico e biológico).
- Ergonomia.
- Causas de acidentes de trabalho.
- Suporte básico de Primeiros Socorros.

Habilidades

- Utilizar os equipamentos de prevenção individual e coletiva.
- Reconhecer os fatores de risco existentes no posto de trabalho.
- Prevenir possíveis acidentes na rotina de trabalho.
- Verificar os controles de riscos ambientais.
- Realizar técnicas de primeiros socorros.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
As aulas serão expositivas, dialogadas, com apresentação e discussão de exemplos práticos, vídeos e figuras. O conteúdo de primeiros socorros será abordado teoricamente com a demonstração prática das técnicas apresentadas. A avaliação do aluno será diária, por meio da presença e participação nas atividades propostas, discussões e atitudes em sala de aula, realização e apresentação de manuscritos, seminários e avaliação individual escrita/oral. Os alunos poderão cumprir de maneira não presencial a carga horária de até 8 horas/aula (20% da carga horária) destinadas à preparação de manuscritos, seminário e /ou pesquisas em campo, conforme indicação no plano de ensino da Unidade Curricular.

Bibliografia Básica:
REIS, Roberto Salvador. **Segurança e saúde no trabalho.** 11. ed. São Caetano do Sul - SP: Yendis, 2013.
SCALDELAI, Aparecida Valdinéia. **Manual prático de saúde e segurança do trabalho.** 2. ed. São Caetano do Sul - SP: Yendis Editora, 2012. .
QUILICI, Ana Paula; TIMERMAN, Sergio (coords.) **Suporte básico de vida: primeiro atendimento na emergência para profissional**. Barueri: Manole, 2011.

Bibliografia Complementar:
BERGERON, David. J. **Primeiros socorros**. Tradução de Maria Alice Fortes Gatto, Kazuko Uchikawa Graziano. 2. ed. São Paulo: Atheneu, 2007.
BREVIGLIERO, Ezio; SPINELLI, Robson; POSSEBON, José. **Higiene ocupacional:** agentes biológicos, químicos e físicos. 6. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2011.
DUL, Jan; WEERDMEESTER, Bernard. **Ergonomia prática.** Tradução de Itiro Iida. 3. ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2012.
MONTEIRO, Antônio Lopes; BERTAGNI, Roberto Fleury de Souza. **Acidentes do trabalho e doenças ocupacionais:** conceitos, processos de conhecimento e de execução e suas questões polêmicas. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.
SOUZA, Lucila Medeiros Minichello de. **Primeiros socorros:** condutas técnicas. São Paulo: Iátria, 2010.

Unidade Curricular: Alimentos e Bebidas 2	**CH:80**	Semestre**: 3**

Conhecimentos
- Sistemas de gestão aplicáveis aos setores de A&B.
- Planejamento físico e organizacional dos setores de A&B.
- Gerência de A&B: rotinas, atribuições e responsabilidades.
- Treinamento e formação para o setor.
- Planejamento de cardápios.
- Controles gerenciais da área de A&B.
- Sistemas operacionais para restaurantes.
- Associações comerciais ligadas aos setores de A&B.

Habilidades

● Planejar e organizar e controlar as instalações e os fluxos de serviços no departamento de Alimentos e Bebidas (A&B). ● Aplicar as ferramentas de gestão para o funcionamento dos setores de A&B no hotel. ● Planejar a oferta e comercialização dos produtos da área de A&B. ● Executar a operação da gestão das produções e dos serviços relacionados com os setores de A&B
Atitudes ● Ser pontual e assíduo. ● Trabalhar em equipe. ● Respeitar a comunidade escolar. ● Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos. ● Contribuir para as aulas com interesse e empenho. ● Zelar pelo patrimônio escolar.
Metodologia de Abordagem: Aulas teóricas com abordagem expositiva e dialogada. Realização de atividades práticas correspondendo a 50% da carga horária da unidade curricular direcionadas à execução de exercícios e trabalho de pesquisa aplicados ao planejamento e a gestão dos setores da área de A&B, visitas técnicas nos setores de A&B dos hotéis da região, e aulas práticas com a utilização dos laboratórios de produção, cambuza e restaurante. Para a realização dos exercícios e dos trabalhos previstos na unidade curricular, até 20% da carga horária poderá ser ministrada na forma não presencial.
Bibliografia Básica: CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira.** São Paulo: Saraiva, 2006. FONSECA, M. T. **Tecnologia gerenciais de restaurantes**. 5 ed. São Paulo: Senac, 2009. MARICATO, Percival. **Como montar e administrar bares e restaurantes**. 9 ed. São Paulo: Senac, 2010.
Bibliografia Complementar: MEYER, Dany. **Hospitalidade e negócios:** o rei da gastronomia de Nova York conta o segredo do sucesso. São Paulo: Novo Conceito Editora, 2007. MEZOMO, I.B. **Os serviços de alimentação**. 5. ed. Barueri: Manole, 2002. VASCONCELOS, F.; CAVALCANTE E.; BARBOSA L. **Menu:** como montar um cardápio eficiente. São Paulo: Roca, 2002. ZANELLA, L.C. **Manual de organização de eventos:** planejamento e operacionalização. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006. WALKER, John R. **Introdução à hospitalidade**. 2 ed. Barueri: Manole, 2002. MARICATO, Percival**. Marketing para bares e restaurantes**. Rio de Janeiro: Senac, 2009.

Unidade Curricular: Língua Inglesa Aplicada 2	**CH:80**	Semestre**: 3**
Conhecimentos ● Termos técnicos usados no setor hoteleiro: foco no setor de alimentos e bebidas. ● Trabalhadores e relações de trabalho no contexto hoteleiro: foco no setor de alimentos e bebidas. ● Operações no setor de alimentos e bebidas: foco em tipos e características de restaurantes e cardápios.		

- Classificação dos serviços de comida e bebida em hotéis.
- Situações comunicativas no setor de alimentos e bebidas do hotel: foco nos procedimentos de apresentação de cardápio, de informação sobre pratos e bebidas, de atendimento a reclamações, de apresentação da conta e de despedida.
- Gêneros textuais usados no setor de alimentos e bebidas do hotel.

Habilidades
- Identificar as diferentes funções dos trabalhadores do setor de alimentos e bebidas para melhor servir o hóspede estrangeiro.
- Dar informações sobre a gastronomia local, a localização, os valores e serviços de bares e restaurantes para clientes internacionais.
- Demonstrar conhecimento e respeito por diferenças culturais na interação com o hóspede estrangeiro.
- Identificar diferentes tipos de restaurante e de cardápios para orientar as escolhas do hóspede estrangeiro.
- Identificar utensílios e realizar operações básicas nos serviços de alimentos e bebidas.
- Resolver situações-problema de clientes internacionais próprias do setor de alimentos e bebidas.
- Reconhecer princípios de higiene pessoal e de manipulação dos alimentos e bebidas.
- Compreender e produzir diferentes gêneros textuais do setor de alimentos e bebidas para interagir com clientes internacionais.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
A abordagem metodológica inclui aulas teóricas expositivo-dialogadas, que correspondem a 60% da carga horária total da UC. Para essas aulas também estão previstas palestras com profissionais do contexto hoteleiro com vivência no exterior, visando à troca de experiência com outras culturas. Além disso, essas aulas buscam promover situações reais de comunicação, nas quais o/a estudante faz uso de seu conhecimento prévio do idioma, incorporando gradativamente a ele novos conhecimentos. A abordagem também inclui aulas extraclasse/ atividades não presenciais, que correspondem a 20% da carga horária da UC. Essas aulas serão desenvolvidas em contextos hoteleiros reais e/ou em laboratórios de hotelaria, nos quais os/as estudantes desenvolvem pesquisa, visitas técnicas e simulações de situações interacionais comuns ao contexto hoteleiro, visando à sua formação profissional na prática. Ademais, as conquistas e realizações do/da estudante, tanto no plano individual quanto no coletivo, serão enfatizadas, valorizando a sua autoestima e o ambiente de aprendizagem. Enfim, a metodologia busca a promoção de uma ação pedagógica formativa de valorização do ser humano, da natureza e da sociedade, visando ao desenvolvimento do/da estudante e aà profissionalização calcada na ética, na sustentabilidade e no respeito ao outro.

Bibliografia Básica:
O'HARA, Francis. **Be my guest**: english for the hotel industry. Cambridge university Press. 2002.

OLIVEIRA, Luciano Amaral. **Inglês para estudantes de turismo**: english for tourism students. São Paulo: Roca, 2001.
STOTT, Trish. **At your service**: english for the travel and tourist industry. New York: Oxford University, 2009.

Bibliografia Complementar:

BIAGGI. **Enjoy your stay!**: inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004.
JONES, Leo. **Welcome!** english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprenta. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.
O'HARA, Francis. **Welcome!**: english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprenta.Cambridge: Cambridge University Press, 2005.
RICHARD, Jack C. **Interchange- intro A / third edition.** New York: Cambridge University Press, 2005.
RICHARD, Jack C. **Interchange- intro B / third edition.** New York: Cambridge University Press, 2005.

Unidade Curricular: Gestão Financeira	**CH:80**	Semestre**: 3**

Conhecimentos

- Porcentagem; acréscimos/abatimentos sucessivos.
- Operações comerciais.
- Média aritmética ponderada.
- Prazo médio.
- Juros Simples e Compostos.
- Desconto simples, comercial e racional.
- Rendas: (Negócios parcelados).
- Inflação, deflação e taxa de juro real, efetiva e nominal.
- Índices de preços.
- Empréstimos.
- SAC – Sistema de Amortização Constante.
- Sistema Price ou Sistema Francês de Amortização.
- Sistema Misto.
- Sistema Americano.
- Método linear de depreciação.
- Aspectos econômicos e administração moderna (Casos de sucesso).
- Ferramentas da administração financeira (Calculadora Financeira e Planilhas).
- Fluxo de caixa descontado.
- Análise de investimentos: Taxa Mínima da Atratividade, Valor Presente Líquido, Taxa Interna de Retorno, Payback time simples e descontado.
- Análise de viabilidade de projetos: Viabilidade técnica e econômico-financeira.

Habilidades

- Desenvolver os conhecimentos básicos de finanças.
- Elaborar cálculos financeiros.
- Utilizar a calculadora financeira HP12C e a planilha eletrônica.
- Atualizar fluxos de caixa futuros.
- Tomar decisões com base nos cálculos financeiros.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.

- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
A abordagem utilizada será pautada na formação de nível superior, dessa forma os conhecimentos serão trabalhados com ênfase no nível gerencial. Para o desenvolvimento da disciplina, serão utilizadas estratégias de ensino tais como: aula expositiva-dialogada, resolução de problemas, atividades envolvendo planilhas eletrônicas e apresentação oral de trabalhos. Está previsto também a realização de atividades não presenciais para o desenvolvimento de um trabalho de pesquisa, podendo corresponder até 20% da carga horária do componente curricular. Quanto à avaliação, serão utilizadas avaliações escritas e individuais, apresentação de trabalhos individuais e em grupo, realização de atividades propostas em sala e participação nas aulas.

Bibliografia Básica:
ASSAF NETO, Alexandre. **Matemática financeira e suas aplicações.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
CLARKE, Alan; CHEN, Wei. **Hotelaria:** fundamentos teóricos e gestão**.** Trad. Renata Christovão Bottino. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
MOTTA, Alexandre. **Matemática aplicada**. 2. ed. Florianópolis: IFSC, 2010.

Bibliografia Complementar:
AZEVEDO, Gustavo Henrique Wanderley de. **Seguros, matemática atuarial e financeira**: uma abordagem introdutória.São Paulo: Saraiva, 2008.
CASAROTTO FILHO, Nelson. Kopittke, B.H. **Análise de investimentos.** São Paulo: Atlas, 1998.
FARO, Clovis de. **Fundamentos da matemática financeira**: uma introdução ao cálculo financeiro e à análise de investimentos de risco. São Paulo: Saraiva, 2006.
RAYMUNDO, Pedro José; FRANZIN, Narciso Américo. **O valor do dinheiro no tempo**: matemática comercial e financeira. 3. ed. Maringá: Clichetec, 2009.
VIERA, Eleonora V. **Desperdício em hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

Unidade Curricular: Prática Operacional	**CH:80**	Semestre**: 3**

Conhecimentos
- Estrutura física e organizacional dos setores de Recepção e Governança;
- Procedimentos operacionais dos setores de Recepção e Governança;
- Manutenção preventiva e corretiva, as interfaces com os setores de Recepção e Governança;
- Operação dos serviços prestados pelos setores de Recepção e Governança;
- Rotina operacional e controles e registros dos setores de Recepção e Governança;

Habilidades
- Aplicar os conhecimentos teóricos e práticos aprendidos nos componentes curriculares até a terceira fase do curso em empresa hoteleira;
- Desenvolver uma postura profissional no estudante por meio da vivência operacional em empresa hoteleira nos setores de Recepção e Governança dos hotéis;
- Reconhecer os procedimentos executados nos setores de Recepção e Governança por meio do acompanhamento e da execução da rotina operacional;

● Desenvolver a capacidade crítica no estudante para aplicação de soluções cabíveis à operacionalidade dos setores de Recepção e Reservas.
Atitudes ● Ser pontual e assíduo. ● Trabalhar em equipe. ● Respeitar a comunidade escolar. ● Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos. ● Contribuir para as aulas com interesse e empenho. ● Zelar pelo patrimônio escolar.
Metodologia de Abordagem: A abordagem metodológica inclui a realização de aulas expositivas-dialogadas e seminário com uma carga horária de 20 horas/ aulas direcionadas ao desenvolvimento de uma postura crítica e profissional do estudante, para a vivência operacional dos setores de Recepção e Governança. A abordagem também inclui a realização da prática operacional pelo e estudante com 60 horas/aulas realizadas, nos setores de Recepção e Governança, por meio de termo de compromisso firmados com os hotéis da região. Essas práticas serão desenvolvidas em contextos hoteleiros reais, a partir das quais os estudantes desenvolvem um relatório contextualizado com propostas de melhoria para a operacionalidade dos setores de Recepção e Governança. A metodologia busca a promoção de uma ação pedagógica formativa para inclusão e desenvolvimento profissional do aluno à realidade no mundo do trabalho, na área hoteleira.
Bibliografia Básica: ISMAIL, Ahmed**. Hospedagem:** front office e governança. São Paulo: Thomson Pioneira, 2004. VIERA, Elenara. CANDIDO, Índio. **Gestão de hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003. CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira.** São Paulo: Saraiva, 2006
Bibliografia Complementar: CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria:** uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996. HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. **Gestão de operações hoteleiras**. Tradução de Beth Honorato, Vivian Fittipaldi. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. MARQUES, J. Albano. **Manual de hotelaria:** políticas e procedimentos. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2004. MARTIN, Robert J. **Governança:** administração e operação de hotéis. 3 ed. São Paulo: Roca, 2005. VALLEN, J. J. **Check-in, check-out:** gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002.

4 SEMESTRE

Unidade Curricular: Gestão de Custos	**CH:80**	Semestre**: 4**
Conhecimentos ● Entendimento dos processos de auditoria e controladoria, importância, procedimentos, investimento em prevenções contra fraudes. ● Conceitos básicos de contabilidade.		

- Demonstrações contábeis: Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício.
- Capital Circulante Líquido.
- Fluxos de caixa.
- Inventários.
- Custos: noções básicas, custos fixos e variáveis, diretos e indiretos.
- Princípios de custeio: custeio direto (Variável) e custeio por absorção (Rateio).
- Composição das receitas e dos custos na hotelaria.
- Formação de preços na hotelaria.
- Análise do ponto de equilíbrio operacional e econômico.
- Sistemas de controle: conceitos, exemplos de sistemas e utilização de planilhas eletrônicas para cálculos, registros, controles e análises de resultados.

Habilidades

- Saber utilizar os instrumentos de controle e os recursos contábeis utilizados pelas organizações hoteleiras.
- Dimensionar os custos operacionais de todos os setores do hotel.
- Tomar decisões com base nas análises econômico-financeiras.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
-Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
A abordagem utilizada será pautada na formação de nível superior. Dessa forma, os conhecimentos serão trabalhados com ênfase no nível gerencial. Para o desenvolvimento da UC, serão utilizadas estratégias de ensino tais como: aula expositiva dialogada, resolução de problemas, atividades envolvendo planilhas eletrônicas, pesquisa de campo e apresentação oral de atividades realizadas. Quanto à avaliação, serão utilizadas avaliações escritas e individuais, apresentação de trabalhos realizados individualmente e em grupo, realização de atividades propostas em sala e participação nas aulas. Para a realização dos exercícios e dos trabalhos previstos na unidade curricular, até 20% da carga horária poderá ser ministrada na modalidade não presencial.

Bibliografia Básica:

MAGNÉE, Henri. **Administração simplificada:** para pequenos e médios restaurantes. São Paulo: Livraria Velera, 2005.
OLIVO, Ana Maria. **Contabilidade geral e gerencial:** conceitos introdutórios para os cursos superiores de tecnologia. Florianópolis: Publicações do IFSC, 2012. Disponível em: http://www.ifsc.edu.br/images/pesquisa/livros_do_ifsc/miolos/Livro_contabilidade_miolo.pdf
ZANELLA, Luiz Carlos. **Auditoria interna:** rotinas e processos práticos para hotéis, restaurantes e empresas em geral. Caxias do Sul: Educs, 2002.

Bibliografia Complementar:

ASSAF NETO, Alexandre. **Estrutura e análise de balanços**: um enfoque econômico-financeiro. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.
POWERS, Tom. **Administração no setor de hospitalidade:** turismo, hotelaria, restaurante. São Paulo: Atlas, 2004.
LEI DAS SOCIEDADES POR AÇÕES: **Lei n. 6.404, de 15.12.76**. No endereço: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6404consol.htm.
VAZ, Célio Silvério. **Restaurantes: c**ontrolando custos e aumentando lucros. Brasilia: LGE Editada ltda, 2006.
VIERA, Eleonora V. **Desperdício em hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

Unidade Curricular: Língua Espanhola Aplicada 1	**CH:80**	Semestre**: 4**

Conhecimentos
- Apresentações, saudações, despedidas e fórmulas de cortesia.
- Tratamento formal e informal.
- Vocabulário do contexto da hotelaria.
- Situações comunicativas do setor de recepção, governança e reservas: check-in, walk-in, check-out, solicitações, reclamações, informações, reservas.
- Variações linguísticas da língua espanhola.
- Informações geográficas, históricas e culturais relativas aos países hispanofalantes e sobre a cidade de Florianópolis como destino turístico.

Habilidades
- Recepcionar e atender os clientes.
- Solicitar informações para proceder o *check-in, walk-in, check-out.*
- Apresentar aos clientes serviços, produtos e espaços disponibilizados pelo meio de hospedagem.
- Informar sobre localização e horários.
- Responder a solicitações e reclamações dos clientes.
- Atender o telefone.
- Dar informações sobre localização e deslocamento.
- Compreender e produzir gêneros textuais básicos dos setores de Recepção e Governança.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Utilizar-se-á a abordagem comunicativa de idiomas e o enfoque de língua por tarefa. Estão previstas aulas expositivas dialogadas, práticas em ambientes simulados, os mais próximos da realidade possível, nos quais os aprendizes desenvolvem diferentes práticas sociais de cunho profissional e pessoal; e atividades pedagógicas de compreensão e produção de diferentes gêneros textuais orais e escritos aplicados à profissão do

tecnólogo em hotelaria. Também estão previstas atividades individuais e em grupo sobre situações cotidianas e da cultura dos países hispano falantes. As aulas buscam promover situações reais de comunicação aplicadas ao contexto profissional da hotelaria, nas quais o aprendiz faz uso de seu conhecimento prévio do idioma, incorporando gradativamente a ele novos conhecimentos. Ademais, as conquistas e realizações do discente, tanto no plano individual quanto no coletivo, serão enfatizadas, valorizando sua autoestima e o ambiente de aprendizagem.

Bibliografia Básica:

MORENO, Concha; TUTS, Martina. **Cinco estrellas**: español para el turismo. Madrid: SGEL, 2009.
SILVESTRE, M. S.; DANTE, P. D. **Argentin@**: manual de civilización. Madrid: Edelsa, 2009.
WILDNER, A. K; OLIVEIRA, L. C.; SOBOTTKA, M. A. W. **Espanhol para o turismo**: básico. Volume 1. Florianópolis: Publicações do IFSC: 2014.

Bibliografia Complementar:

BELTRÁN, B. A. **El español por profesiones**: servicios turísticos. 3. ed. Madrid: SGEL, 2007.
MORENO, C., TUTS, M. **El español en el hotel**. Madrid: SGEL, 2007.
PALOMINO, M. A. **Dual:** pretextos para hablar. Madrid: Edelsa, 1998.
IGLESIAS CASAL, I. **Hagan Juego!:** actividades y recursos lúdicos para la enseñanza del español. Madrid: Edinumen, 2007.
DOMÍNGUEZ, P.; BAZO, P. **Actividades comunicativas:** (entre bromas y veras...). Madrid: Edelsa, 1995.
VRANIC, G. **Hablar por los codos**. Madrid: Edelsa, 2010.

Unidade Curricular: Gestão de Eventos na Hotelaria	**CH:40**	Semestre**: 4**

Conhecimentos

- Conceito e tipologia de Eventos. Termos técnicos e entidades do setor. Fases dos eventos.
- Impactos econômicos, sociais e culturais da indústria de eventos e relação com o turismo e com a hotelaria.
- Operação de eventos em meios de hospedagem: ordem de serviço, montagem, política comercial, contrato, orçamento, equipamentos.
- Fornecedores de serviços e produtos para eventos.
- Noções de Cerimonial e Protocolo.
- Gestão de espaços para eventos.

Habilidades

- Vender os espaços e serviços para a realização de eventos;
- Acompanhar a montagem e preparação dos equipamentos e serviços solicitados pelo cliente - antes, durante e depois do evento;
- Emitir ou interpretar ordens de serviços para ou de outros setores do meio de hospedagem;
- Dimensionar a montagem dos espaços de acordo com a necessidade do evento e a capacidade da infraestrutura;
- Controlar os materiais e equipamentos necessários ao evento;
- Dar sequência e acompanhamento à negociação do evento;
- Utilizar os termos técnicos e as entidades do setor;

● Reconhecer a importância dos eventos nas localidades.
Atitudes ● Ser pontual e assíduo. ● Trabalhar em equipe. ● Respeitar a comunidade escolar. ● Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos. ● Contribuir para as aulas com interesse e empenho. ● Zelar pelo patrimônio escolar.
Metodologia de Abordagem: Os eventos na hotelaria são ágeis em suas modificações. Para buscarmos uma formação de excelência, é preciso unir a teoria e a prática. Serão utilizadas estratégias de ensino como: aula expositiva-dialogada, estudo de caso, resolução de problemas, visita técnica (participação em evento) e apresentação oral de trabalhos. Estão previstas 8 horas/aula de atividades de extensão, e até 20% da carga horária total da unidade curricular poderá ser não-presencial. Quanto à avaliação, elas serão escritas e individuais, além de apresentação de trabalhos individuais e em grupo, e da participação em sala e nas atividades de extensão.
Bibliografia Básica: ALLEN, Johnny; O'TOOLE, Wilian; McDONNEL, Ian; HARRIS, Robert. **Organização e gestão de eventos**. Rio de Janeiro: Campus, 2003. BRITTO, Janaina; FONTES, Nena**. Estratégias para eventos:** São Paulo: Aleph, 2002. GIACAGLIA, Maria Cecília. **Eventos:** como criar, estruturar e captar recursos. São Paulo: Thomson, 2007. 196 p
Bibliografia Complementar: DE LUCA FILHO, Vinícius. **A geografia das feiras de negócios em Santa Catarina:** origem, evolução e dinâmica das transformações. Tese (Doutorado em Geografia). Programa de Pós-Graduação em Geografia. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2014. 414 p. DE LUCA FILHO, Vinicius; SANTOS, Fabíola Martins.; BASTOS, José Messias. A geografia dos serviços: panorama do setor de eventos na hotelaria de Florianópolis (SC). In: **Anais do XVI Encontro Nacional de Geógrafos**. Porto Alegre: AGB, 2010. MARTIN, Vanessa. **Manual prático de eventos.** São Paulo: Atlas, 2003. WATT, David C. **Gestão de eventos em lazer e turismo.** Porto Alegre: Bookman, 2004. 206 p. YEOMAN, Ian. **Gestão de festivais e eventos**: uma perspectiva internacional de artes e cultura. São Paulo: Roca, 2006. 445 p. ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de organização de eventos.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Unidade Curricular: Gestão de Pessoas	CH:40	Semestre: 4
Conhecimentos ● Histórico e evolução de gestão de pessoas: Conceitos, contexto, histórico, Pessoas parceiras x recursos, da operação à estratégia; ● Funções de Gestão de Pessoas: Processos de agregar pessoas; Processos de aplicar pessoas, Processos de recompensar pessoas; Processos de desenvolver pessoas, Processos de manter pessoas, Processos de monitorar pessoas.		

- Os Desafios da Gestão de Pessoas: Desafios Ambientais; Desafios Organizacionais; e Desafios Individuais.
- Planejamento Estratégico de Pessoas (PEP);
- Recrutamento de Pessoas;
- Seleção de Pessoas;
- Capacitação de Pessoas;
- Avaliação de Desempenho.
- Casos da Hotelaria

Habilidades
- Identificar e reconhecer a importância da gestão de pessoas na produtividade e qualidade do trabalho, assim como as funções táticas e estratégicas nas organizações hoteleiras;
- Utilizar teorias relativas às organizações e ao comportamento das pessoas para gerir equipes de trabalho, bem como relacionar-se no ambiente organizacional;
- Gerenciar os processos de agregar, aplicar, recompensar, desenvolver e manter pessoas nas empresas hoteleiras.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Aula expositiva-dialogada, estudo dirigido, pesquisa de campo, estudo de caso, debate, palestra, visita técnica, seminário, pesquisa e simulação em laboratórios, oficina e simulações. Para realização do trabalho de pesquisa, 20% da carga horária do componente curricular será ministrada na modalidade não presencial.

Bibliografia Básica:
CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
LACOMBE, Francisco. **Recursos humanos:** princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2011.
TEIXEIRA, F. R. **Gestão de pessoas.** Florianópolis: CEFET, 2008.

Bibliografia Complementar:
CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Atlas, 2003.
MAXIMIANO Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2011.
GARCIA, Adriana Amadeu; ARAUJO, Luis Cesar G. de. **Gestão de pessoas**: edição compacta. São Paulo: Atlas, 2010.
GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas:** enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.
CLARKE, Alan; CHEN, Wei. **Hotelaria:** fundamentos teóricos e gestão. Tradução de Renata Christovão Bottino. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

Unidade Curricular: Hotelaria Hospitalar	**CH:40**	Semestre**: 4**

Conhecimentos
- Departamento ou setor de Hotelaria em instituições de saúde;

- Conceitos e serviços da hotelaria hospitalar;
- Humanização hospitalar;
- Qualidade aplicada aos serviços de saúde;
- Governança hospitalar; e
- Gastronomia hospitalar.

Habilidades

- Reconhecer os serviços e a estrutura física, organizacional e operacional da hotelaria em ambientes hospitalares, assim como semelhanças e diferenças em relação ao hotel.
- Aplicar os conceitos da hotelaria hospitalar em instituições de saúde;
- Adequar os serviços da hotelaria em empreendimentos hospitalares.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:

A abordagem metodológica inclui aulas presenciais teóricas expositivas e dialógicas, com a participação dos alunos para compreensão e análise dos conceitos sobre a Hotelaria Hospitalar e a adequação dos serviços da hotelaria em instituições de saúde. O componente curricular prevê a realização de trabalho de pesquisa com enfoque bibliográfico, além de visita técnica monitorada em uma instituição de saúde. Para a realização das atividades práticas previstas na disciplina, 20% da carga horária do componente curricular poderá ser ministrada na modalidade não presencial.

Bibliografia Básica:

BOEGER, Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo**: transformando ideias em negócios. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar:** serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação psicologia hospitalar. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

Bibliografia Complementar:

CAON, Mauro. **Gestão estratégica de serviços de hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008

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

CÂNDIDO, I. VIEIRA, E. V. de. **Gestão de hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs: 2003.

CAVASSA, César Ramírez. **Hotéis:** gerenciamento, segurança e manutenção. Tradução de Claudia Bruno Galvãn. São Paulo: Roca, 2001.

GODOI, Adalto Felix de. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais.** 2. ed. ampl. e atual. São Paulo: Ícone, 2008.

Unidade Curricular: Sociedade e Trabalho	**CH:40**	Semestre**: 4**

Conhecimentos

- Conceito de Sociedade: Sociedade na Modernidade. História e a cultura Afro-Brasileira e Indígena
- Condições de vida, trabalho e remuneração de profissionais do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer na Microrregião de Florianópolis.
- Conceito de Trabalho: Trabalho no modo de produção capitalista; precarização do trabalho na atualidade (terceirização, flexibilidade das estruturas de emprego, redução dos direitos e garantias trabalhistas, empreendedorismo individual).

Habilidades

- Estabelecer relações entre os conceitos de Trabalho e Sociedade e a vida prática profissional no eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer.
- Avaliar criticamente o mundo do trabalho e suas relações étnico-raciais.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:

Aulas expositivas e dialogadas. Investigação das ideias previas dos alunos acerca dos conceitos de sociedade e trabalho; leitura, análise e interpretação de textos. Atividade prática: pesquisa orientada sobre as condições de vida, trabalho e remuneração de profissionais do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer na Microrregião de Florianópolis. Apresentação dos resultados de maneira escrita e/ou oralização dos resultados (seminários). Para a realização do trabalho de pesquisa, até 20% da carga horária do componente curricular será ministrada de forma não presencial.

Bibliografia Básica:

BARBOSA, Maria Ligia de Oliveira; OLIVEIRA, Márcia Gardênia Monteiro de; QUINTANEIRO, Tania. **Um toque de clássicos**: Marx, Durkheim, Weber. 2. ed. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2002.
BOTTOMORE, T. B. **Dicionário do pensamento marxista.** Tradução de Waltensir Dutra; Revisão de Antonio Monteiro Guimarães. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.
_____. **Introdução à Sociologia**. 9. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

Bibliografia Complementar:

ARRIGHI, Giovanni. **O longo século XX:** dinheiro, poder e as origens de nosso tempo. Rio de Janeiro: Contraponto; São Paulo: Unesp, 1996. 393 p.
CHAUÍ, Marilena de Souza. **Convite à filosofia.** 13. ed. São Paulo: Ática, 2003. 424 p.
_____ **Introdução à história da filosofia:** dos pré-socráticos a Aristóteles. 2.ed.rev.e ampl. [S.l.]: Companhia das Letras, 2002. 539p.
HOBBES, T. **Leviatã**. 4 ed. Col. Os pensadores. São Paulo: Abril Cultural, 1988.
MAQUIAVEL, N. **O príncipe**. 23 ed: Paz & Terra. Coleção Leitura, 2014.
MARX, Karl. **O capital:** crítica da economia política, livro primeiro: o processo de produção do capital, v. I. 26. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008. 571p.
HINTZE, H. C. **Espetáculos e invisibilidades do discurso legitimador do turismo.**

HINTZE, H. C.; DE ALMEIDA JÚNIOR, A. R. Mídia, Turismo e Racismo: estudos críticos. **VI Encontro Nacional da ANPAAS**. Belém: Pará, 2012. 20p.
MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **O manifesto comunista.** 8. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998. 65 p.
ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens:** precedido de discursos sobre as ciências e as artes. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005. 330 p.
Universidade de São Paulo: ESALQ. Piracicaba, 2013, 536p. Disponível em: http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/91/91131/tde-04102013-164505/pt-br.php.
ROCHA, Fernando G. **Educação profissional em turismo com responsabilidade socioambiental.** Florianópolis: Publicações do IFSC, 2013.

Unidade Curricular: Gestão de Materiais	**CH:40**	Semestre**: 4**

Conhecimentos
- Introdução à Administração de Materiais**:** conceitos principais; interfaces organizacionais; relevância e funções dos recursos materiais na hotelaria.
- Classificação de Materiais. Tipos de Estoques. Políticas de estoques.
- Fundamentos do gerenciamento de estoques: consumo e demanda; formação dos estoques; custos de estoque.
- Análise de estoques: inventário físico; entradas e saídas de produtos no estoque; giro de estoque; rotatividade de assentos; taxa de ocupação.
- Classificação ABC. Parâmetros de ressuprimento: estoque mínimo, ponto de pedido e estoque máximo.
- Compras: objetivos; tipos de compras: reativas, pró-ativas; operacionalização; fontes de fornecimento; cadastro de fornecedores.

Habilidades
- Efetuar o planejamento, a organização e o controle de estoque no contexto da hotelaria.
- Planejar e realizar compras estoque no contexto da hotelaria.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
A abordagem utilizada será pautada na formação de nível superior. Dessa forma os conhecimentos serão trabalhados com ênfase no nível gerencial. Para o desenvolvimento da UC, serão utilizadas estratégias de ensino tais como: aula expositiva dialogada, resolução de problemas por meio de exercícios, atividades envolvendo planilhas eletrônicas, análise de artigos científicos e pesquisa de campo (até 20% da carga horária poderá ser não presencial) para elaboração de artigos científicos. Quanto à avaliação, serão utilizadas avaliações escritas e individuais, trabalhos realizados em grupo, realização de atividades propostas em sala e participação nas aulas.

Bibliografia Básica:

CAVASSA, César Ramirez. **Hotéis**: gerenciamento, segurança e manutenção. São Paulo: Roca, 2001**.**
DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em hotelaria**. Caxias do Sul: Educs, 2001.
VIANA. João José. **Administração de materiais**: um enfoque prático. São Paulo: Atlas, 2009.

Bibliografia Complementar:

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais**: princípios, conceitos e gestão. São Paulo: Atlas, 2008.
DI MURO PEREZ, L. **Manual prático de recepção hoteleira**. São Paulo: Rocca, 2001
POWERS, Tom. **Administração no setor de hospitalidade:** turismo, hotelaria, restaurante. São Paulo: Atlas, 2004.
TORRE, F. de La. **Administração hoteleira**, parte I.: departamentos. São Paulo: Rocca, 2001.
VIERA, Elenara V. **Desperdício em hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

5 SEMESTRE

Unidade Curricular: Marketing Hoteleiro	**CH:60**	Semestre**: 5**

Conhecimentos

Fundamentos conceituais do Marketing: conceitos, Termos centrais, Orientações de mercado, e Objetivos do Marketing.

- Marketing estratégico: análise ambiental, segmentação de mercado (geográfica, demográfica, psicográfica, demográfica), posicionamento.
- Marketing Tático: gestão do composto mercadológico: produto; preço; praça (distribuição); e publicidade e propaganda (comunicação integrada de marketing).

Habilidades

- Efetuar o planejamento de marketing de organizações hoteleiras;
- Elaborar estratégia de comercialização - incluindo negociação com OTA, *channel managers* e precificação.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:

A abordagem utilizada será pautada na formação de nível superior. Dessa forma os conhecimentos serão trabalhados com ênfase no nível gerencial. Para o desenvolvimento da UC, serão utilizadas estratégias de ensino tais como: aula expositiva-dialogada, resolução de problemas por meio de exercícios, atividades envolvendo planilhas eletrônicas, análise de artigos científicos e pesquisa de campo (até 20% da carga horária poderá ser não presencial). Quanto à avaliação, serão utilizadas avaliações escritas e individuais, trabalhos realizados em grupo, realização de atividades propostas em sala e participação nas aulas.

Bibliografia Básica:

DIAS, Sérgio Roberto (Coord.). **Gestão de marketing**. São Paulo: Saraiva, 2003.
GARDANI, F. **Gestão de marketing na hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2006.
KOTLER, Philip; KELEER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

Bibliografia Complementar:

CAON, Mauro. **Gestão estratégica de serviços de hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008.

MARICATO, P. **Marketing para bares e restaurantes.** Rio de Janeiro: Senac, 2009.
SOUKI, O. **Paixão por marketing:** o fantástico diferencial dos gênios**.** Belo Horizonte: Souki House, 2004.
TAVARES, P. V. **Marketing fundamentos para a administração pública.** Florianópolis: CEFET, 2008.
ZARDO, E. F. **Marketing aplicado ao turismo:** ferramentas de marketing para empresas de turismo e destinos turísticos**.** Rio de Janeiro: Roca, 2003.

Unidade Curricular: Gestão da Qualidade e Inovação	**CH:80**	Semestre**: 5**

Conhecimentos

- Abordagens conceituais e dimensões da qualidade.
- Processo e agentes da gestão da qualidade.
- Gestão da qualidade em serviços das atividades de linha de frente e retaguarda.
- Estratégias relacionadas à gestão da qualidade enquanto conjunto de métodos: diagrama de causa-efeito, diagrama de Pareto, fluxograma, programa 5S.
- Normas ISO (*International Organization for Standardization*) aplicáveis à hotelaria.
- Inovação: conceitos e tipos (de produto, de processo, organizacional e de marketing).
- Processo e inovação: conceito, fases e gerenciamento.
- Inovação na hotelaria.

Habilidades

- Gerenciar a qualidade em serviços no contexto da hotelaria.
- Utilizar estratégias relacionadas à gestão da qualidade aplicadas à hotelaria.
- Desenvolver a inovação no contexto da hotelaria.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:

Metodologia de Abordagem: Aulas expositivas-dialogadas, trabalhos e exercícios em grupo, leituras de artigos científicos, análise de notícias e relatórios de mercado. Avaliação de hotéis por meio da metodologia TOURQUAL © Hotéis – análise de comentários *online* e/ou *in loco* e desenvolvimento de melhorias de gestão. Utilização do método Canvas para desenvolvimento de produto ou serviço inovador na hotelaria. Para realização dos trabalhos 16 horas-aula (20% da carga horária) do componente curricular será ministrada na modalidade não presencial.

Bibliografia Básica:
CLARKE, Alan; CHEN, Wei. **Hotelaria:** fundamentos teóricos e gestão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
Organization for Economic Cooperation and Development. **Manual de Oslo**: proposta de diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/upd_blob/0005/5069.pdf>. Acesso em 08 abr 2014.
TIDD, J., BESSANT, J. E PAVITT, K. **Gestão da inovação**. Porto Alegre, Bookman, 2008.

Bibliografia Complementar:

ALMEIDA, Cláudia Ribeiro; FERREIRA, Ana Maria; COSTA, Carlos. Gestão integrada do conhecimento no sector turístico: proposta de matriz de análise. **PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, 7(3). 2009. Disponível em: <**http://www.pasosonline.org/Publicados/7309special/PS0309_11.pdf**>. Acesso em 10 abr 2014.
FREITAS, André Luis Policani; ALMEIDA, Georgia Maria Mangueira de.; Classificação da qualidade de serviços em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. **Revista Hospitalidade**, Universidade Morumbi Anhembi. V X, n 2, dezembro 2013. Disponivel em: <http://revhosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/view/528>. Acesso em 08 abr 2014.
RICCI, Renato. **Hotel:** estratégias competitivas : um guia prático para a aplicação da gestão de processos e do balanced scorecard no segmento da hotelaria e do turismo. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.
ZONATTO, Vinícius Costa da Silva; SCHUH, Clari; ZONATTO, Patrinês Aparecida França. **Contribuição dos recursos estratégicos nos processos de criação da inovação em uma rede de cooperacao hoteleira.** In: Anais do II SINGEP e I S2IS – São Paulo – SP – Brasil – 07 e 08/11/2013. Disponível em: <http:https://repositorio.uninove.br/xmlui/handle/123456789/616?show=full
KOTLER, Philip; KELEER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

Unidade Curricular: Metodologia da Pesquisa	**CH:40**	Semestre**: 5**

Conhecimentos
- Pesquisa científica: tipos, métodos e procedimentos.
- Produção textual escrita no contexto acadêmico: projeto de pesquisa e artigo científico.
- Propriedades da redação acadêmica: objetividade, clareza, coerência, coesão e correção nas estruturas frasais e na paragrafação; normatização de citações e de referências conforme a ABNT.
- Processos comunicativos orais e escritos no contexto acadêmico: elaboração de recursos e preparação para apresentação oral da pesquisa à banca.

Habilidades
- Usar a comunicação não verbal (corporal etc.) e verbal a favor de uma comunicação eficiente no contexto acadêmico e profissional.
- Ler e produzir a redação acadêmica caracterizada pela: a) linguagem correta e precisa; b) coerência na argumentação; c) clareza na exposição de ideias; d) objetividade; e) fidelidade às fontes citadas e f) fidelidade aos elementos estruturais, textuais e linguísticos de cada texto em decorrência da sua função específica.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Aulas expositivas-dialogadas, trabalhos e exercícios em grupo, estudos dirigidos de artigos científicos e capítulos de livros. Desenvolvimento processual de um projeto de pesquisa com: contextualização do tema e definição do problema e/ ou hipóteses, definição de objetivos, elaboração da justificativa, revisão bibliográfica concisa e dos procedimentos metodológicos a partir de pesquisa teórica. Para a construção desta pesquisa teórica são designadas 8 horas-aula (20% da unidade curricular) não presenciais, nas quais cada discente deverá realizar diversos fichamentos de fontes bibliográficas pertinentes ao tema e objeto de estudo escolhido – fontes definidas previamente com o(a) professor(a) orientador do projeto.

Bibliografia Básica:
MARCONI, M.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
SANTOS, A. R. dos. **Metodologia científica:** a construção do conhecimento. 7. ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2007.
SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

Bibliografia Complementar:
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: artigo em publicação periódica científica impressa: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: Informação e documentação: citações em documentos - elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: Informação e documentação: referências - elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses.** 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2011.
MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

Unidade Curricular: Estatística Aplicada à Hotelaria	**CH:40**	Semestre**: 5**

Conhecimentos

- Pesquisa quantitativa: população e amostra; coleta de dados; variáveis discretas e contínuas; questionário. Amostragem: probabilística e não probabilística; amostragem aleatória simples e estratificada. Amostragens não aleatórias.
- Cálculo de tamanho de amostras.
- Classificação dos dados.

- Representações gráficas da distribuição de frequência.
- Medidas de posição central: média, moda, mediana. Medidas de dispersão: variância e desvio padrão.
- Números-índices.
- Possibilidades e simulação de pesquisa quantitativa em hotelaria.

Habilidades
- Planejar uma pesquisa quantitativa.
- Calcular as principais medidas estatísticas sobre uma distribuição e aplicar os princípios estatísticos na interpretação de resultados de pesquisa, tendo em vista a tomada de decisões, o planejamento e a operação da gestão hoteleira.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:

A abordagem utilizada será pautada na formação de nível superior. Dessa forma, os conhecimentos serão trabalhados com ênfase no nível gerencial. Para o desenvolvimento da UC serão utilizadas estratégias de ensino tais como: aula expositiva dialogada, resolução de problemas, atividades envolvendo planilhas eletrônicas, apresentação oral dos trabalhos. Está previsto também a realização de atividades não presenciais para o desenvolvimento de um trabalho de pesquisa, podendo corresponder até 20% da carga horária do componente curricular. Quanto à avaliação, serão utilizadas avaliações escritas e individuais, apresentação de trabalhos realizados individuais e em grupo, realização de atividades propostas em sala e participação nas aulas.

Bibliografia Básica:
BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2007.
CRESPO, Antônio Arnot. **Estatística fácil**. São Paulo: Saraiva, 2009.
CLARKE, Alan; CHEN, Wei. **Hotelaria:** fundamentos teóricos e gestão. Tradução de Renata Christovão Bottino. Elsevier: Rio de Janeiro, 2008.

Bibliografia Complementar:
LEVINE, David. M. et al. **Estatística**: teoria e aplicações usando o MS Excel. Rio de Janeiro: LTC, 2012.
MORETTIN, Pedro Alberto; BUSSAB, Wilton O.. **Estatística básica**. São Paulo: Saraiva, 2011.
BARBOSA, Dalva Regina Ribeiro; MILONE, Giuseppe. **Estatística:** aplicada ao turismo e hotelaria. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
KIRSTEN, José Tiacci; RABAHY WILSON ABRAHÃO. **Estatística aplicada às ciências humanas e ao turismo.** São Paulo: Saraiva, 2006.
LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Manole: São Paulo, 2003

Unidade Curricular: Empreendedorismo e Plano de Negócio	**CH:80**	Semestre**: 5**

Conhecimentos

- Surgimento do empreendedorismo. Empreendedorismo no Brasil.
- Diferenças e similaridades entre o administrador e o empreendedor. Características do empreendedor de sucesso.
- Fatores ambientais e pessoais. Processo empreendedor.
- Os estudos do *Global Intrepreneurship Monitor* (GEM) e de mortalidade de empresas do Sebrae. Ideias e oportunidades de negócios.
- Oportunidades de negócios utilizando a internet.
- Classificação de empresas.
- Fontes de financiamento.
- Questões legais da constituição de empresas.
- Definição do modelo de negócio

Habilidades

- Identificar e aplicar os processos necessários para empreender um negócio no contexto da hotelaria.
- Elaborar plano de negócios com estudo de viabilidade financeira.

Atitudes

- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:

A abordagem utilizada será pautada na formação de nível superior. Dessa forma, os conhecimentos serão trabalhados com ênfase no nível gerencial. Para o desenvolvimento da UC serão utilizadas estratégias de ensino tais como: aula expositiva dialogada, estudo de texto, construção do plano de negócios com elaboração de planilhas eletrônicas, pesquisa de campo, experiência de empreendedores, análise de artigos científicos e planos de negócios. Quanto à avaliação, serão utilizadas avaliações escritas e individuais, trabalhos realizados em grupo, realização de atividades propostas em sala, elaboração do plano de negócios e participação nas aulas. Elaboração de plano de negócios com estudo de viabilidade financeira. Para realização do trabalho, até 20% da carga horária poderá ser não presencial.

Bibliografia Básica:

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo**: transformando ideias em negócios. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

MAGNÉE, Henri. **Administração simplificada:** para pequenos e médios restaurantes. São Paulo: Livraria Velera, 2005.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Auditoria interna:** rotinas e processos práticos para hotéis, restaurantes e empresas em geral. Caxias do Sul: Educs, 2002.

Bibliografia Complementar:

FONSECA, M. T. **Tecnologia gerenciais de restaurantes**. 5 ed. São Paulo: Senac, 2009.

KOTLER, Philip; KELEER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

POWERS, Tom. **Administração no setor de hospitalidade:** turismo, hotelaria, restaurante. São Paulo: Atlas, 2004.

VIERA, Eleonora V. **Desperdício em hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

MARICATO, Percival. **Como montar e administrar bares e restaurantes**. 9 ed. São Paulo: Senac, 2010.

Unidade Curricular: Tecnologia no Turismo e na Hotelaria	**CH:40**	Semestre**: 5**

Conhecimentos
- *etourism;* histórico, conceito, tendências
- Distribuição eletrônica em turismo
- *On Line Travel Agencies*
- Relacionamento *OTA* X *Channel Manager* X Hotelaria
- *Revenue Management*

Habilidades
- Aplicar os conceitos e princípios de *Revenue Management*
- Utilizar técnicas de gerenciamento para maximização da receita.
- Observar transformações e técnicas no turismo e na hotelaria a partir das mudanças informacionais
- Identificar fatos e tendências relacionados ao turismo eletrônico, como o crescimento do poder das OTA, paridade tarifária, o papel das *channel managers*, entre outros.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
A unidade curricular deve ser composta por informações e possibilidades atualizadas - tendo em vista que o assunto é atual e se modifica constantemente e rapidamente. A dinâmica iniciará com a contextualização das alterações na sociedade com o aumento da velocidade do fluxo informacional - com ênfase nas alterações e impactos sentidos no turismo e na hotelaria. A abordagem será baseada em aula expositiva dialogada. Para o tratamento de *Revenue Management* serão utilizados estudos de casos. Para a realização das atividades, até 20% da carga horária poderá ser ministrada na forma não presencial.

Bibliografia Básica:
BOARIA, Francieli; ANJOS, Sara Joana Gadotti dos. Revenue Management a Gestão de Receitas na hotelaria em Foz do Iguaçu – PR. **Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica**, v. 16,n. 1, Jan-Abr. 2014
LARKE, Alan; CHEN, Wei. **Hotelaria:** fundamentos teóricos e gestão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
PAROLIN, Carolina Fiuza. Revenue Management: estudo de caso do gerenciamento de receitas em uma rede hoteleira. **CULTUR**, v. 08, n. 01 – Fev/2014. Disponível em <www.uesc.br/revistas/culturaeturismo>. Acesso em 05 set 2016.

Bibliografia Complementar:
CAON, Mauro. **Gestão estratégica de serviços de hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008.
KIMES, Sheryl. **Total Hotel Revenue Management**. *HotelExecutive.com*. Disponível em < http://hotelexecutive.com/business_review/3620/total-hotel-revenue-management. Acesso em 14 de novembro 2014.

KOHLMAYR, Klaus. **Hotel News Now. Measuring your success in revenue management**. 25 jul 2011. Disponível em <http://www.hotelnewsnow.com/Articles.aspx/6043/Measuring-your-success-in-revenue-management#.TyFHEAEiSpA.blogger>. Acesso em 01 agosto 2012.
LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Manole: São Paulo, 2003.
POWERS, Tom; BARROWS, Clayton W. **Administração no setor de hospitalidade**. São Paulo: Atlas, 2004.

Optativas

Unidade Curricular: Libras	**60**	Semestre**: Optativa**

• Conhecimentos Cultura, movimentos sociais e história das pessoas surdas.
- Conversação em Libras em contextos cotidianos: cumprimento, localização, tempo, profissões, família, números e quantificadores.
- Marcações não manuais emocionais, sintáticas e morfológicas para conversação.

Habilidades
- Identificar aspectos da cultura, dos movimentos sociais e da história das pessoas surdas, sinalizantes desta língua.
- Desenvolver fluência em conversação na Língua Brasileira de Sinais, em nível básico.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Aulas expositivas e dialogadas. Cultura e construção de identidade do povo surdo. Conversação em Libras e produção textual em Libras registrado em vídeo. Análise de estudo de caso. Leitura e análise da legislação sobre a acessibilidade para o surdo. As aulas práticas são saídas no Campus e entorno para conversação em Libras em situações reais de comunicação. Até 20% da carga horária poderá ser em atividades não presenciais. Estas estarão previstas no plano de ensino, estando relacionadas aos conteúdos desenvolvidos em sala de aula. Podem ser pesquisas, estudos dirigidos e resolução de atividades.

Bibliografia Básica:
PIMENTA, Nelson & QUADROS, Ronice Muller de. **Curso de libras 1**. 4. ed. Rio de Janeiro, RJ. Editora Vozes, 2010.
MARQUES, J. Albano. **Manual de hotelaria:** políticas e procedimentos. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2004.
WILCOX, Sherman & WILCOX, Phyllis Perrn. **Aprenda a ver**. Editora Arara Azul. 2005. Disponível em: < http://www.editora-arara-azul.com.br/pdf/livro2.pdf >. Acesso em 20 nov 2014.

Bibliografia Complementar:
DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em hotelaria**. Caxias do Sul: Educs, 2001.
ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem:** front office e governança**.** São Paulo: Thompson, 2004

RAMOS, Clélia Regina. LIBRAS: a língua de sinais dos surdos brasileiros. Petrópolis: Arara Azul, 2006. Disponível em: < http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/libras.pdf >. Acesso em 20 nov 2014.
GESUELI, Zilda Maria. LINGUA (GEM) E IDENTIDADE: A SURDEZ EM QUESTÃO. *Educ. Soc.*, Campinas, vol. 27, n. 94, p. 277-292, jan./abr. 2006. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/es/v27n94/a14v27n94.pdf >. Acesso em 20 nov 2014.
VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. **Gestão de hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.

Unidade Curricular: Acessibilidade no Turismo e Hospitalidade	**CH:40**	Semestre**:** **Optativa**

Conhecimentos
- Barreiras arquitetônicas, atitudinais, comunicacionais, operacionais.
- Legislação sobre acessibilidade.
- Desenho universal.
- Pessoas e acessibilidade.
- SBClass e acessibilidade.
- Direitos Humanos.
- Proteção dos Direitos da Pessoa com transtorno do Espectro Autista.

Habilidades
- Identificar as barreiras e propor soluções de acessibilidade.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Aulas expositivas e dialogadas. Saídas no Campus e entorno para identificar barreiras e soluções de acessibilidade. Análise de estudo de caso. Leitura e análise da legislação sobre a acessibilidade para pessoa com deficiência, transtornos ou com mobilidade reduzida. As aulas práticas visam promover a compreensão dos conceitos teóricos e de análise das barreiras e soluções de acessibilidade. Até 20% da carga horária poderá ser em atividades não presenciais relacionadas aos conteúdos desenvolvidos em sala de aula. Podem ser pesquisas, estudos dirigidos e resolução de atividades.

Bibliografia Básica:
CARVALHO E CASTRO, Jary de. **Ir e vir:** acessibilidade: um compromisso de cada um**.** Editora GIBIM. Campo Grande – MS. 2013, 123p. Disponível em: https://docs.google.com/file/d/0B_PPQzi3wiNdejExdzA5elNRaEU/edit
MARQUES, J. Albano. **Manual de hotelaria:** políticas e procedimentos. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2004.
BRASIL. **Turismo e acessibilidade:** manual de orientações**.** Ministério do Turismo. 2006, 294p. Disponível em: http://www.acessibilidade.org.br/manual_acessibilidade.pdf

Bibliografia Complementar:

MARQUES, J. Albano. **Manual de hotelaria:** políticas e procedimentos. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2004.

Unidade Curricular: Produtos Experienciais na Hotelaria	**CH: 40**	Semestre**:** **Optativa**

Conhecimentos
- Economia da experiência.
- Turismo de experiência.
- A experiência na hotelaria.
- Ferramentas e metodologias de conformação de produtos experienciais.

Habilidades
- Diagnosticar possibilidades de criação de produtos e/ou serviços experienciais na hotelaria.
- Exercitar o raciocínio empreendedor, visualizando oportunidades de mercado nos diferentes tipos de meios de hospedagem.
- Propor produtos experienciais para o mercado hoteleiro, atendendo as necessidades latentes e desejos do consumidor no turismo.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Aulas expositivas-dialogadas, trabalhos em grupo, utilização de diferentes metodologias para criação de novos produtos experienciais para a hotelaria. Apresentação dos produtos ao mercado. Para a elaboração do trabalho final (apresentação do produto) serão designadas 8 horas aula (20% da carga horária) na forma não presencial.

Bibliografia Básica:
PINE, B. Joseph; GILMORE, James H. Welcome to the experience economy. **Harvard Business Review**, v. 76, p. 97-105, 1998.
MONDO, Tiago S. TOURQUAL: proposal of a protocol for quality evaluation on services at tourist attractions. **Brazilian Business Review**, v. 13, n. 5, 2016.
KNUTSON, Bonnie J. et al. Identifying the dimensions of the guest's hotel experience. **Cornell Hospitality Quarterly**, v. 50, n. 1, p. 44-55, 2009.

Bibliografia Complementar:
NASUTION, Hanny N.; MAVONDO, Felix T. Customer value in the hotel industry: What managers believe they deliver and what customer experience. **International Journal of Hospitality Management**, v. 27, n. 2, p. 204-213, 2008.
BILL XU, Jing; CHAN, Andrew. A conceptual framework of hotel experience and customer-based brand equity: some research questions and implications. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 22, n. 2, p. 174-193, 2010.
MONDO, T. S. O turismo de experiência e o marketing hoteleiro: o caso do Rio do Rastro Eco Resort–Santa Catarina (Brasil). PANOSO NETTO, A; GAETA, C. **Turismo de experiência.** São Paulo: Ed. SENAC, 2010.
GÂNDARA, José Manoel Gonçalves; BREA, Jose Antonio Fraiz; MANOSSO, Franciele Cristina. Calidad de la experiencia en los hoteles termales de Galicia, España: Un

análisis a través de la reputación online.**Estudios y perspectivas en turismo**, v. 22, n. 3, p. 492-525, 2013.

Unidade Curricular: Políticas Públicas em Turismo	**CH:40**	Semestre**: Optativa**

Conhecimentos
Superestrutura do turismo nacional e esferas federal, estadual e municipal.
Plano, Programa, Projeto. Conceitos.
Políticas públicas em turismo - PNMT, PNR, SBClass, Cadastur.
COMTUR – Conselhos Municipais de Turismo: estruturação, gestão e desempenho
Entidades do *trade* turístico.

Habilidades
- Associar a criação de políticas públicas aos atores correlatos.
- Desenvolver o processo analítico das políticas públicas atuais no setor.
- Diagnosticar políticas em quaisquer níveis, compreendendo seus escopos, atores, finalidades e penetrações.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Aulas expositivas-dialogadas, trabalhos e exercícios em grupo, leituras de artigos científicos, legislação e notícias. Para realização dos trabalhos, 08 horas aula (20% da carga horária) do componente curricular será ministrada de forma não presencial.

Bibliografia Básica:

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2007

BRASIL. MTUR. Programa de Regionalização do Turismo. Disponível em <www.turismo.gov.br/programas/6192-programa-de-regionalização-do-turismo.html>. Acesso em 20 out 2016.

BRASIL. Política Nacional de Turismo. Lei LEI Nº 11.771. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm>. Acesso em 20 out 2016.

SANTA CATARINA. Plano Catarina 2020. Disponível em : <turismo.sc.gov.br/institucional/index.php/pt-br/.../politica.../4-plano-catarina-2020>. Acesso em 20 out 2016.

_____. Legislação SEITEC - PDIL. Disponível em: <www.sol.sc.gov.br/index.php/seitec/Legislação%20SEITEC-PDIL-401>. Acesso em 20 out 2016.

Bibliografia Complementar:
DE LUCCA FILHO, Vinicius. **A geografia das feiras de negócios em Santa Catarina:** origem, evolução e dinâmica das transformações. Tese (Doutorado em Geografia). Programa de Pós-Graduação em Geografia. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2014. 414 p.
OURIQUES, Helton Ricardo; CAON, Caroline Bruzamarello. **Crítica ao turismo em SC**. Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/049/49ca-on_ouriques_.htm> Acesso em 25 ago 2016.
PEREIRA, Juliana; MORETTO NETO, Luiz; ZANINI, Ruth. Central de Turismo Social do SESC/ Florianópolis-SC: a inclusão pela via do turismo. **Turismo em Análise**. v.22, n.1. São Paulo: USP, 2011. Disponível em <http://www.turismoemanalise.org.br/turismoemanalise/article/view/141/12>. Acesso em 13 mar 2016.

Unidade Curricular: Leitura e Produção Textual	**CH:40**	Semestre**:** **Optativa**

Conhecimentos
- Produção de gêneros textuais acadêmicos: estruturação, normatização e sistematização.
- Estratégias de leitura: compreensão textual, mapeamento e recuperação das informações, interpretação textual, reflexão e avaliação.
- Estratégias de escrita de textos acadêmicos: técnicas de escrita com objetividade, clareza, coerência e coesão; construção de parágrafos; construção de frases, adequação à norma culta da língua portuguesa.

Habilidades
- Estruturar corretamente gêneros textuais acadêmicos.
- Ler, refletir e produzir gêneros textuais acadêmicos de acordo com a norma culta da língua portuguesa, caracterizados pela objetividade, clareza e coerência e coesão.
- Elaborar trabalhos acadêmicos de acordo com as normas da metodologia científica.

Atitudes
- Ser pontual e assíduo.
- Trabalhar em equipe.
- Respeitar a comunidade escolar.
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.
- Contribuir para as aulas com interesse e empenho.
- Zelar pelo patrimônio escolar.

Metodologia de Abordagem:
Aulas expositivas-dialogadas; trabalhos e exercícios individuais e em grupos; leitura e interpretação de artigos científicos e relatórios; (re) escrita de textos acadêmicos; plantão de dúvidas sobre uso da norma culta da língua portuguesa, estruturação de frases, paragrafação, uso de citações em textos próprios e referências bibliográficas.

Bibliografia Básica
CEGALLA, Domingos Paschoal. **Novíssima gramática da língua portuguesa**. 48. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008.
GOLD, Miriam. **Redação empresarial:** escrevendo com sucesso na era da globalização. 3. ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

PERROTTI, Edna M. Barian. **Superdicas para escrever bem diferentes tipos de texto**. São Paulo: Saraiva, 2010.

Bibliografia Complementar

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: artigo em publicação periódica científica impressa: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: Informação e documentação: citações em documentos - elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: Informação e documentação: referências - elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
MARCONI, M.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed.- São Paulo: Atlas, 2011.
SANTOS, A. R. dos. **Metodologia científica:** a construção do conhecimento. 7. ed. - Rio de Janeiro: Lamparina, 2007.

36. Metodologia

Na perspectiva de identificar a prática pedagógica dentro de princípios norteadores de uma ação educativa pautada na responsabilidade de formar cidadãos críticos e conscientes do seu papel na sociedade, partimos do entendimento de que a fundamentação básica da educação tecnológica resume-se no saber-fazer, saber pensar e criar, que não se esgota na transmissão de conhecimentos, mas se inicia na busca da construção de conhecimentos que possibilite transformar e superar o conhecido e ensinado (GRINSPUN, 1999)**.** A metodologia proposta neste projeto está pautada na concepção histórico-crítica, com foco na aprendizagem do aluno.

Destacam-se a seguir as linhas norteadoras no que diz respeito à metodologia: a) A intervenção pedagógica será estruturada com base na Educação Superior, na construção do conhecimento e na relação teoria/prática, que se consolida com a iniciação à pesquisa científica, em atividades de extensão, visitas técnicas, palestras, participação em eventos da área e na realização do estágio obrigatório. As diversas estratégias possibilitam ao aluno o desenvolvimento do conhecimento em sala de aula e a aplicação prática no âmbito da Hotelaria;

b) Serão trabalhadas diferentes técnicas de ensino, entre as quais tais como: Aulas Expositivas Dialogadas; Dinâmicas; Estudos Dirigidos; Discussão em Grupos; Trabalhos Individuais e Trabalhos em Grupo; Aulas em Laboratórios e Pesquisas, Seminário, Painel integrado, Visita técnica a campos de trabalho na área da Hotelaria, Palestras com gestores e leitura e construção de artigos;

c) O papel do professor consistirá em mediar o ensino e a aprendizagem a partir de ações planejadas, com objetivo de propiciar o exercício contínuo e contextualizado dos processos de mobilização, articulação, reelaboração e aplicação do conhecimento;

d) A avaliação será diagnóstica e processual, em consonância ao Regulamento Didático Pedagógico (RDP), aprovado pela Resolução nº 41, de 20 de novembro de 2014, acompanhando o desempenho do aluno na constituição dos conhecimentos necessários para o exercício profissional, numa constante prática de ação – reflexão – ação de todos os elementos envolvidos no processo de ensino-aprendizagem;

e) Os conteúdos dos componentes curriculares serão desenvolvidos de forma integrada, de modo que haja uma contextualização do conhecimento adquirido. O aluno será apresentado ao universo da pesquisa por meio dos componentes curriculares de Metodologia de Pesquisa e Trabalho de Conclusão de Curso.

As formas como acontecem estas comunicações ocorrerão por meio de diversas técnicas de ensino disponíveis nos planos de ensino e com autonomia por parte do docente, entre as quais, expositivo dialogada, atividade de laboratório, trabalho individual, trabalhos em grupo, debate, estudo de caso, seminário, visitas técnicas e a campos de trabalho, palestras com gestores da área, leitura de artigos e similares com temas relevantes para formação em hotelaria. As reuniões pedagógicas regulares de construção, discussão e socialização dos planos de ensino também são formas de comunicação.

A formação do conhecimento passa pela da integração da teoria e da prática em sala de aula e nos laboratório especializados. A parte prática dos componentes curriculares é ministrada nos laboratórios existentes no campus Florianópolis- Continente e no Laboratório de Hotelaria extra campus. O campus Florianópolis-Continente estabeleceu um contrato de locação de espaço de laboratório localizado a 15 minutos do Campus, que possibilita a realização de aulas práticas em um empreendimento hoteleiro (Hotel) no contexto de uma situação real da operação. São disponibilizadas pelo hotel 10 Unidades Habitacionais, acesso aos setores de Recepção, Rouparia e Lavanderia e uma sala de eventos equipada com cadeiras e projetor multimídia, além de produtos e equipamentos para realização das práticas. Destaca-se que as aulas práticas, realizadas em meios de hospedagem em operação, proporcionam a realização de um trabalho integrado por meio do desenvolvimento de competências que visam atingir a qualificação necessária do sujeito para o seu exercício profissional. Os alunos conseguem relacionar os conhecimentos técnicos aprendidos em sala de aula com a realidade operacional vivenciada na empresa, permitindo catalisar o ensino e a aprendizagem.

37.Estágio curricular supervisionado

A realização do Estágio Obrigatório possibilita a integralização do processo pedagógico no curso Superior de Tecnologia em Hotelaria e tem por finalidade vivenciar a realidade administrativa e operacional por meio do contato direto com a prática profissional na hotelaria.

O Estágio Obrigatório busca a articulação dos conhecimentos aprendidos e as habilidades desenvolvidas no decorrer do curso por meio da prática profissional em empresas hoteleiras. A realização do estágio ‘é um requisito para conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria e está previsto ao final da conclusão de todos os componentes curriculares, na 6º fase do curso, com uma carga horária de 200 horas, onde o aluno, além de vivenciar a operação, terá contato com ferramentas de gestão dos meios de hospedagem.

São objetivos do Estágio Obrigatório: proporcionar a adequação prática dos conhecimentos recebidos em sala de aula para o exercício efetivo da atividade profissional,

ligada ao turismo e à hotelaria; favorecer a experiência prática monitorada e supervisionada, facilitando a apropriação do saber-fazer, a construção de competências e o desenvolvimento de habilidades profissionais; proporcionar ao(à) estudante oportunidades reais para conduzir uma postura profissional adequada; desenvolver a capacidade criativa na sua área de conhecimento; atenuar o impacto da passagem da vida de estudante para a vida profissional, abrindo ao estagiário (a) mais oportunidades de conhecimento da filosofia, diretrizes, organização e funcionamento das organizações hoteleiras e da comunidade; incentivar o desenvolvimento das potencialidades individuais, propiciando o surgimento de novas gerações de profissionais empreendedores internos e externos, capazes de adotar modelos de gestão, métodos e processos inovadores, novas tecnologias e metodologias alternativas; promover a integração do curso nos múltiplos segmentos do mercado incorporadas às atividades da Hotelaria.

O Estágio Obrigatório é orientado dentro de padrões científicos e será realizado impreterivelmente em empresa hoteleira, regularmente constituída, desde que ofereça condições que permitam ao aluno explicitar seus conhecimentos e habilidades vinculados à formação profissional. Condicionado às ofertas existentes no Câmpus Florianópolis-Continente para realização do estágio, o aluno também terá a possibilidade de escolher o seu local de estágio.

No Estágio Obrigatório, o aluno passa por, no mínimo, dois setores na empresa hoteleira na mesma área ou em áreas diferentes.

O campus Florianópolis-Continente possui termos de compromissos firmados para realização de Estágios Supervisionados em alguns hotéis da região de Florianópolis, entre os quais, os hotéis Ibis São José; Ibis Florianópolis Centro; InterCity Premium Florianópolis; Hotéis Costa Norte; o Baía Norte Palace Hotel; Ponta dos Ganchos Exclusive Resort; Golden Executive; Oscar Hotel; Slaviero Via Catarina; Il Campanario Villagio Resort; Jurerê Beach Village; Kennedy Executive; Mercure Centro; Slaviero Baía Norte; Slaviero Trindade Executive; Hotel Faial Prime, entre outros.

O aluno poderá optar também em realizar o Estágio Obrigatório em meio de hospedagem do tipo hospitalar, desde que possua o departamento de Hotelaria Hospitalar e que este esteja constituído. O aluno deverá passar, como estagiário, por dois setores deste departamento.

Constituem condições mínimas para uma empresa hoteleira ser aceita como local para desenvolvimento das atividades do estágio supervisionado: ser legalmente constituída e possuir estrutura física, operacional e administrativa que possibilite o desenvolvimento das habilidades práticas aprendidas no decorrer do curso; atuar na área que ofertar o Estágio Obrigatório seja: (recepção, governança, *conciergerie*, reservas, comercial, eventos, controladoria, administração, financeira, manutenção hoteleira, alimentos e bebidas, marketing hoteleiro, todos realizados em meio de hospedagem); dispor de profissionais qualificados para supervisão das atividades realizadas pelo aluno enquanto estagiário; possuir boa reputação idoneidade moral e legal; apresentar recursos materiais e técnicos que possam ser utilizados pelo estagiário no desenvolvimento do seu trabalho. Condicionado às ofertas existentes, o aluno terá a possibilidade de escolher o seu local de estágio de acordo com sua área de interesse.

Durante a realização do Estágio Obrigatório, o aluno terá um Supervisor na Empresa hoteleira, que será um profissional capacitado e responsável por ele no local de estágio e um Professor Orientador. Compete aos docentes orientadores de Estágio: acompanhar o processo de adaptação e as atividades de observação e prática dos/as estagiários/as nos locais de estágio quando possível; realizar um encontro semanal presencial ou à distância (quando o aluno estiver impossibilitado de receber orientação presencial) com o estagiário para orientação e supervisão das atividades; manter contato com o/a supervisor/a da empresa concedente; participar de treinamento de qualificação para orientação de estágios. Compete ao supervisor da empresa hoteleira concedente: acompanhar o aluno durante a realização do estágio; zelar pelo aluno na empresa; proporcionar um ambiente que possibilite o desenvolvimento das habilidades técnicas no decorrer do estágio.

São deveres do/a estagiário/a: cumprir todas as etapas nos prazos previstos nos programas dos estágios; comparecer a todos os encontros com o/a Orientador/a Acadêmico/a para orientação; manter a ética profissional no que diz respeito a assuntos sigilosos da empresa e relacionamento interpessoal. Após a conclusão do estágio, o aluno deverá obrigatoriamente apresentar o relatório das atividades desempenhadas sob a supervisão do professor orientador.

A realização do estágio no curso Superior de Tecnologia em Hotelaria possui regulamento próprio que tem como objetivo orientar professores e alunos do curso para o planejamento, operacionalização, execução e conclusão do estágio obrigatório e estágios não-obrigatórios.

O Regulamento de Estágio é resultante de um processo permanente de construção do conhecimento que busca a qualidade do ensino, se constitui num importante instrumento para o desenvolvimento de ações pedagógicas no que tange ao ensino e aprendizagem por meio da realização do estágio obrigatório e estágio não-obrigatório, uma parte importante e decisiva etapa da formação profissional do aluno.

Tanto o estágio obrigatório quanto o estágio não obrigatório seguirão os trâmites previstos na Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008, no Regimento Didático Pedagógico (RDP) vigente no IFSC, conforme consta no seu Regulamento, que dispõe sobre o estágio de estudantes e dá outras providências:

Art.1º Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

§1º O estágio faz parte do projeto pedagógico do curso, além de integrar o itinerário formativo do educando.

§2º O estágio visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho.

Art 2º O estágio poderá ser obrigatório ou não-obrigatório, conforme determinação das diretrizes curriculares da etapa, modalidade e área de ensino e do projeto pedagógico do curso.

§1º Estágio obrigatório é aquele definido como tal pelo projeto do curso, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção de diploma.

§2º Estágio não-obrigatório é aquele desenvolvido como atividade opcional, acrescida à carga horária regular e obrigatória.

Art 3º O estágio não cria vínculo empregatício de qualquer natureza, observados os seguintes requisitos: **I** – matrícula e frequência regular do educando em curso de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e nos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos e atestados pela instituição de ensino; **II** – celebração de termo de compromisso entre o educando, a parte concedente do estágio e a instituição de ensino; **III** – compatibilidade entre as atividades desenvolvidas no estágio e aquelas previstas no termo de compromisso.

§1º O estágio, como ato educativo escolar supervisionado, deverá ter acompanhamento efetivo pelo professor orientador da instituição de ensino e por supervisor da parte concedente, comprovado por vistos nos relatórios referidos no inciso IV do caput do art. 7º desta Lei e por menção de aprovação final.

§2º O descumprimento de qualquer dos incisos deste artigo ou de qualquer obrigação contida no termo de compromisso caracteriza vínculo de emprego do educando com a parte concedente do estágio para todos os fins da legislação trabalhista e previdenciária.

A jornada de atividades do estagiário será definida em comum acordo com a empresa, o IFSC e o aluno e estará descrita no Termo de Compromisso de estágio (TCE), não podendo ultrapassar 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais, de acordo com a Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008.

O aluno estagiário será avaliado pelo professor orientador e pelo supervisor local de estágio na empresa. A avaliação dada por ambos comporá uma única nota/conceito.

Todas as fases do processo de realização do Estágio Obrigatório serão avaliados:

a) Fase de inscrição: cumprimento dos prazos; organização e responsabilidade; postura profissional.

b) Fase de realização: cumprimento da escala de trabalho e do plano de atividades do estágio; responsabilidade nas atividades desempenhadas na empresa; apresentação pessoal e postura profissional; assiduidade e pontualidade; preenchimento da ficha ponto; e solicitação da avaliação pelo supervisor local de estágio da empresa.

c) Fase de orientação: frequência das reuniões de orientação; cumprimento dos prazos estabelecidos pelo professor orientador; cumprimento do roteiro do relatório; domínio do conteúdo; conhecimento técnico; e coerência na escrita.

O aluno poderá solicitar validação da componente curricular Estágio Obrigatório por reconhecimento de estudos que obteve êxito realizado em outra instituição (casos de

transferência externa) ou por reconhecimento de saberes. As normas para aproveitamento de competências e experiências anteriores será regulamentada a partir do Regulamento Didático Pedagógico (RDP) do IFSC.

Para solicitar a validação da componente curricular Estágio Obrigatório por reconhecimento de saberes, o aluno deverá preencher o requerimento “Solicitação de validação de experiência profissional como estágio obrigatório” e anexar os documentos que comprovam a competência adquirida através da sua experiência profissional. O pedido de validação deverá ser apreciado pelo Colegiado do Curso e em caso de deferimento do colegiado, o estudante deverá elaborar o relatório de estágio, tendo por base a experiência profissional comprovada. O relatório será avaliado por um professor orientador que finaliza o processo de avaliação do aluno.

O estágio não obrigatório, aquele desenvolvido como atividade opcional no decorrer do curso, seguirá os trâmites previstos na Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008 e ficará sob a coordenação de estágio a sua organização que elegerá um professor orientador para supervisão das atividades. Ressalta-se que o estágio não obrigatório não contará na carga horária do curso porque, no momento da sua realização, o aluno encontra-se em processo de desenvolvimento das habilidades e atitudes técnicas e profissionais.

O estágio não obrigatório poderá ser realizado em qualquer fase do curso. Não há uma carga horária mínima a ser cumprida. Contudo, a jornada do estágio deve ser compatível com as atividades escolares e não poderá ultrapassar 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais. A duração do estágio na mesma empresa não poderá exceder 2 (dois) anos.

Na modalidade de estágio não obrigatório, a empresa concedente do estágio deverá, obrigatoriamente, oferecer uma bolsa ou outra forma de contraprestação que venha a ser acordada, bem como o auxílio-transporte. O estagiário tem direito ao seguro contra acidentes pessoais e de vida, pago pelo IFSC, o qual terá a duração do estágio.

38. Atividades de Extensão:

A Extensão é um processo educativo, cultural e científico que, articulada de forma indissociável ao ensino e à pesquisa, viabiliza a relação entre o IFSC e a sociedade.

A articulação do ensino com a pesquisa e a extensão, no curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, se dá, em especial, por meio de trabalhos inter e multidisciplinares que possibilitem a integração dos componentes curriculares do curso, pois envolvem a participação do corpo docente, discente e em vários momentos a comunidade externa.

Estas atividades realizadas são relacionadas à pesquisa e à extensão, já que possibilitam desenvolver a integração entre a teoria e a prática por meio da organização e/ou participação em eventos que envolvam o curso e a comunidade externa ou, ainda, pelo desenvolvimento de trabalhos de pesquisas orientadas pelos docentes do curso.

O comportamento investigativo é trabalhado com os alunos em vários momentos do curso, tanto nas atividades realizadas em sala de aula, como fora dela. Nesse sentido, criou-se o grupo de pesquisa no intuito de promover a participação em editais de pesquisa e/ou extensão realizados internamente pela instituição ou por outras instituições, e a participação em eventos técnicos e científicos do corpo docente juntamente com os alunos. O desenvolvimento da pesquisa e das atividades de extensão, de caráter investigativo, realiza-se também, por meio de saídas de campo e visitas técnicas. A partir da realização de atividades extensionistas orientadas pelo corpo docente, os alunos têm a oportunidade de exercitarem os conhecimentos e as habilidades aprendidas nos componentes curriculares, assim como a possibilidade de vivenciarem as experiências singulares no decorrer do processo de formação, tornando-os mais aptos para a vida profissional.

Curricularização da extensão à parte, as demais atividades podem ser desenvolvidas por docentes e discentes do curso. Como base, podemos remeter ao PPC anterior do CST Hotelaria em que foram realizadas várias atividades de extensão, entre as quais, a participação na organização do ENCATHO - Encontro Catarinense de Hoteleiros, por intermédio do evento THOR - Turismo e Hotelaria Recebem (via ABIH-SC - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - Seccional Santa Catarina), a visitação à EQUIPOTEL, a realização do Seminário de Economia de Turismo e do Seminário de Gestão de Materiais, entre outras.

Pretende-se, ainda, com base nas Diretrizes Curriculares Nacionais para Educação das Relações Étnico-Raciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-Brasileira, Africana e Indígena, nos termos da Lei Nº 9.394/96, com a redação dada pelas Leis Nº 10.639/2003 e N° 11.645/2008, e da Resolução CNE/CP N° 1/2004, fundamentada no Parecer CNE/CP Nº 3/2004, inserir tais discussões no curso. Em 2016 foi realizada a primeira Semana da Consciência Negra no Câmpus, por exemplo. Na Unidade Curricular Sociedade e Trabalho, há, na bibliografia complementar, publicação sobre o racismo e o turismo.

39.Trabalho de Conclusão de Curso – TCC

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) preconiza um ensino contextualizado e científico, privilegiando a conquista das competências, conhecimentos, atitudes e

habilidades, envolvendo o discente em atuação competente e embasada na metodologia científica, junto aos diversos segmentos da sociedade.

O Trabalho deverá fazer uso de métodos científicos na pesquisa, investigação, utilização das ferramentas de gestão hoteleira nos problemas levantados. Dessa forma, o TCC será um Artigo Científico.

O TCC será desenvolvido na sexta fase do curso, fase reservada para a elaboração do Trabalho de Conclusão e da realização do Estágio Obrigatório. Salienta-se ainda que a pesquisa relacionada ao TCC pode estar vinculada ao campo de estágio ou não, mas, impreterivelmente, deve se relacionar com a área de formação do curso e, especialmente, aos conhecimentos da Hotelaria (não necessariamente em meios de hospedagem).

O desenvolvimento temático possibilitará a interação do discente nas diversas situações e problemas encontrados, articulando e aplicando os conhecimentos adquiridos, bem como a aproximação da escola com a comunidade, cumprindo, dessa forma, o papel social na formação de um cidadão consciente.

Os discentes poderão se inserir em diferentes áreas de pesquisa na Hotelaria, de acordo com a atuação dos orientadores e o campo de estágio escolhido, com o objetivo de consolidar os conteúdos desenvolvidos no decorrer do curso.

O aluno poderá optar por realizar concomitantemente ao estágio a pesquisa para o TCC.

A opção de não vincular o TCC ao estágio evidencia a necessidade de trabalhar pesquisas em áreas correlatas tais como, ciências humanas, ciências da saúde, ciências da natureza, entre outras. Existe pouca publicação científica na área de hotelaria e se o campo de pesquisa for mais amplo que as questões problema identificadas junto à empresa concedente de estágio, teremos maiores possibilidades de publicações e um avanço em questões primordiais para a consolidação desta área.

O TCC será realizado individualmente, sob orientação de um professor de sua escolha que tenha disponibilidade de horário e que tenha afinidade acadêmica com a área de pesquisa. Ao final da fase, o aluno deverá entregar o TCC em três cópias impressas, cópia digital e será avaliado por uma banca examinadora.

O Curso de Tecnologia em Hotelaria disponibiliza ao aluno o Regulamento do Trabalho de Conclusão de Curso, elaborado de acordo com as normas da ABNT e temáticas vinculadas aos conhecimentos trabalhados no curso.

A característica multidisciplinar no eixo tecnológico de turismo, hospitalidade e lazer, com a necessidade cada vez maior de práticas interdisciplinares em seus processos de produção, divulgação e aplicação do conhecimento científico, envolvendo, incorporando e

dialogando com outras áreas do conhecimento, faz com que seja relevante colocar à disposição informações pertinentes sobre tipos de pesquisas, formas de divulgação científica e normas para referências bibliográficas e citações, estas questões serão apresentadas na quinta fase do curso, na unidade curricular Metodologia da Pesquisa.

O Trabalho de Conclusão de Curso, a partir do exposto, cumpre com sua missão de fazer com que o discente pesquise assuntos que foram vistos ao longo do curso, e fazendo desta pesquisa, mais um requisito para a obtenção do título superior de Tecnólogo em Hotelaria.

40. Atendimento ao Discente

O Câmpus Florianópolis-Continente conta com uma equipe multiprofissional, composta por Assistente Social, Pedagogas, Psicóloga e Técnica em Assuntos Educacionais, lotadas no Núcleo Pedagógico, o qual está vinculado à Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão. São profissionais de diferentes áreas que atuam na perspectiva da unidade do trabalho pedagógico, garantindo os múltiplos olhares no processo de ensino e aprendizagem na perspectiva da formação do sujeito/trabalhador crítico e transformador da sociedade de classes.

Constituem ações da equipe pedagógica relativas ao apoio e atendimento ao discente: o acompanhamento da trajetória dos discentes nos aspectos pedagógicos, psicológicos e sócio-assistenciais; o subsídio ao trabalho docente no que se refere ao processo de ensino e aprendizagem; o apoio e intervenção pedagógica e psicossocial em casos de dificuldades emocionais, afetivas e de aprendizagem, com encaminhamento dos discentes aos profissionais para atendimento especializado, quando necessário; o desenvolvimento de estudos e ações sobre evasão e permanência; o fomento de ações articuladas a fim de contribuir para a inclusão de alunos com necessidades específicas; o fomento curricular que contempla a reflexão político-social e crítica, voltada à formação profissional emancipatória; o atendimento do Programa de Assistência Estudantil, com o objetivo de auxiliar financeiramente os discentes em situação de vulnerabilidade social.

Também se constitui como diretriz do trabalho da equipe pedagógica a atuação, em parceria com o NAPNE (Núcleo de Atendimento às Pessoas com Necessidades específicas), nas seguintes frentes: o levantamento dos discentes com necessidades específicas ingressantes no Câmpus, por meio de questionário aplicado no início de cada semestre letivo; a elaboração de Programas de Atendimento pedagógico/educacional aos discentes com necessidades específicas, envolvendo: estudo dos casos; adequação do

planejamento de ensino e dos materiais didáticos, além dos atendimentos paralelos individualizados, encaminhados com os professores; a implementação da acessibilidade física; o desenvolvimento de programas de capacitação e formação para servidores; o acompanhamento da trajetória educacional dos discentes em parceria com o NAPNE, professores, além da possibilidade de trabalho conjunto com as Redes Públicas de Atendimento.

Ao longo do semestre, os docentes do curso fazem atendimento extraclasse aos discentes com o objetivo principal de assessorar nas dificuldades de acompanhamento do curso.

O atendimento por docentes denominado “atendimento extraclasse” está previsto na Resolução 23 do IFSC, onde cada docente receberá de 1 a 2 horas semanais para executá-lo. Esse atendimento inclui atividades e programas de nivelamento e de recuperação para os alunos.

O atendimento pedagógico e administrativo acontecerá preferencialmente no turno matutino de funcionamento do curso. No entanto, poderá também ocorrer em outros turnos, pois a atuação da equipe pedagógica acontece em todos os turnos de funcionamento do Campus. No início de cada semestre letivo, há divulgação do local e horário de atendimento aos alunos pela equipe pedagógica.

41. Atividades de Permanência e Êxito

A permanência do discente na instituição compreende o tempo definido em cada projeto de curso para a integralização da carga horária prevista nesse projeto, incluindo o estágio supervisionado, quando previsto. O êxito ocorre quando o discente integraliza essas unidades curriculares, passando a ter direito à certificação.

Observou-se, ao longo das experiências do IFSC, que apenas democratizar o acesso à instituição não tem garantido o sucesso do processo educativo dos discentes. Vários têm sido os motivos que os levam a sair da instituição sem concluir seu curso. Esses são denominados evadidos.

Considera-se de extrema relevância atentar para a taxa de evasão de acordo com cada curso, bem como para seus motivos, buscando-se desenvolver estratégias que incentivem a permanência do discente até que ele finalize a formação em curso.

Com o objetivo de identificar mecanismos que possam levar à permanência e ao êxito dos discentes, a instituição vem fortalecendo a implantação de equipes interdisciplinares nos Câmpus, para ampliar as ações das Coordenadorias Pedagógicas. As ações dessas equipes têm por objetivo articular o trabalho de servidores em prol de melhores taxas de permanência e êxito dos discentes. Compreende-se que, por meio dessas ações conjuntas, será possível aprimorar o processo de criação dos cursos, metodologias de ensino e acompanhamento acadêmico discente, a fim de causar um impacto positivo nas taxas de permanência e êxito dos discentes no IFSC, contemplando o atendimento às diferentes formas de aprender.

Para garantir a permanência e o êxito do discente nos cursos, estão sendo implementados programas de assistência estudantil desde 2011. Um deles concede apoio financeiro para discentes em situação de vulnerabilidade social.

Esse auxílio financeiro tem por objetivo manter na instituição os discentes propensos a abandonar os cursos por falta de condições financeiras para necessidades básicas, tais como alimentação, transporte e material didático.

Além das linhas de ação desenhadas acima, para que se possa interferir de forma positiva na permanência e no êxito do discente do IFSC, é importante implementar como ação programática:

• o acompanhamento pedagógico sistemático do processo de ensino-aprendizagem;

• o acompanhamento pedagógico em situações de dificuldade de desempenho e de aprendizagem;

• o acompanhamento docente para adaptação metodológica, buscando facilitar o processo de ensino e aprendizagem;

• o apoio psicossocial em casos de dificuldades emocionais, afetivas e de aprendizagem;

• a prevenção e a promoção de saúde;

• o desenvolvimento de estudos e ações sobre evasão e permanência;

• a organização de parcerias com setores como assistência social, saúde e segurança, quando houver a necessidade de ações intersetoriais articuladas;

• o fomento de ações articuladas das atividades de ensino, pesquisa e extensão como princípio educativo;

• o fomento da inserção dos discentes no mundo do trabalho;

• o fomento da formação empreendedora;

• a promoção de atividades artísticas, culturais e desportivas;

• o fomento da formação político-social para a comunidade acadêmica;

• o desenvolvimento de ações voltadas para a promoção de uma alimentação saudável e segura aos discente.

Em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional do IFSC, para garantir a permanência e o êxito do discente nos cursos, estão sendo implementados programas de assistência estudantil, somadas a ações de recuperação e acompanhamento do desenvolvimento das competências do aluno por meio de atividades de tutoria e incentivo à pesquisa e extensão, detalhados a seguir:

- Ações de Assistência Estudantil em Vulnerabilidade Social. O IFSC mantém, de modo institucionalizado, programas de atendimento aos estudantes em vulnerabilidade social (Programa de Atendimento aos Estudantes em Vulnerabilidade Social – PAEVS);
- Ações de Assistência Estudantil com Necessidades Especiais. O IFSC mantém, de modo institucionalizado, programas de atendimento aos estudantes com necessidades especiais, executados, no Campus Florianópolis Continente, por meio do Núcleo de Apoio aos Portadores de Necessidades Especiais (NAPNE);
- Ações articuladas de ensino e desenvolvimento de competências. As atividades deste Curso devem proporcionar ao aluno políticas de desenvolvimento de competências previstas e sua recuperação, caso necessário, com objetivo de evitar a evasão. As principais ações previstas são:

• Acompanhamento docente para adaptação metodológica, buscando facilitar o processo de ensino e aprendizagem, de modo a incentivar o aluno no seu desenvolvimento;

• Atividade de tutoria, auxiliando no processo de ensino, bem como na recuperação de estudos;

• Oferta extemporânea de Unidades Curriculares (quando comparada com o fluxo definido na matriz curricular) com pré-requisitos em disciplinas posteriores, quando de demanda de alto número de não aprovações, em horário que possibilite, ao discente, o curso, sem detrimento das atividades do curso - devendo ser aprovado pelo colegiado do curso.

Vale destacar que a matriz curricular foi elaborada com base nas diretrizes, o perfil do egresso e o equilíbrio das disciplinas com relação ao volume de conteúdo de cada uma delas, com objetivo evitar a ocorrências de evasão no curso.

No campus, atualmente, se instituiu um Departamento de Assuntos Estudantis, conforme Resolução CONSUP n°25,27/06/2016 com as seguintes competências, sugeridas pela PROEN, mas ainda não definidas no campus.

a) Desenvolver ações direcionadas ao ingresso e acompanhamento discente, contribuindo aos processos de permanência e êxito do estudante de forma articulada com os demais setores do Câmpus;

b) Organizar, acompanhar e avaliar o ingresso em suas diferentes etapas, viabilizando o acesso dos públicos estratégicos às diferentes ofertas;

c) Implantar e operacionalizar os programas de acompanhamento previstos no Regulamento da Assistência Estudantil (RAE) do IFSC;

d) Implantar e operacionalizar os programas complementares previstos no RAE; Coordenar a implantação fortalecendo a formação integral do aluno;

e) Promover o relacionamento e acompanhamento do egresso a fim de subsidiar os processos de avaliação da efetividade e organização oferta educativa.

42. Avaliação do Ensino

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria será avaliado de diferentes maneiras e públicos. Ao longo do curso, deverá acontecer avaliações semestrais com discentes e docentes, com o intuito de levantar possíveis melhorias e mitigar possíveis riscos que se possa ocorrer. Tais avaliações serão realizadas em formulários específicos , desenvolvidos com a participação da Coordenadoria de Gestão de Pessoas, Coordenação de Curso e Núcleo Pedagógico e Direção de Ensino Pesquisa e Extensão da instituição. No decorrer do semestre letivo os servidores do Núcleo Pedagógico deverão sensibilizar os discentes da importância da participação do processo de avaliação do curso.

A Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão, com apoio da Coordenação de Gestão de Pessoas e da Coordenação de Curso ao final do semestre deverão encaminhar a realização da avaliação de desempenho do corpo docente do curso, no que se refere ao planejamento das aulas, as estratégias e os recursos didáticos utilizados, assim como as avaliações realizadas dentro do processo de ensino. Após a aplicação do formulário de avaliação, as informações estatísticas geradas serão trabalhadas pela Coordenação de Curso, a qual fará a devolutiva com os professores, buscando realizar planos de ação para melhoria do curso no processo de ensino e de aprendizagem.

A cada semestre letivo a execução do projeto do curso deverá ser avaliado e realizado possíveis adequações e aprimoramentos pelo o Núcleo Docente Estruturante (NDE). As reuniões deverão ser realizadas mensalmente e as propostas discutidas serão registradas em ata e encaminhadas ao Colegiado do Curso.

O relatório da avaliação realizada pela CPA dará subsídio para avaliar as condições das instalações físicas, equipamentos, acervos e qualidade dos espaços de trabalho institucional para o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria. Cabe ao NDE encaminhar aos órgãos competentes as recomendações de mudanças quando necessárias que impactam no desenvolvimento das atividades de ensino.

A Direção Geral, Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão, Coordenação de Curso e o Colegiado de Curso subsidiarão as instâncias envolvidas no processo de avaliação do projeto do curso.

Cabe à Coordenação de Curso ao longo do desenvolvimento das atividades curriculares, agir na direção da consolidação de mecanismos que possibilitem a permanente avaliação dos objetivos do curso. Vale registrar que a avaliação realizada pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES é referencial básico para os processos de regulação e supervisão da educação superior, promovendo a melhoria de sua qualidade.

43. Avaliação da aprendizagem

A avaliação como ato diagnóstico e como processo contínuo que tem por objetivo a inclusão, subsidiando ações que viabilizem tanto o domínio técnico como o domínio dos demais aspectos relevantes à formação do cidadão. Serve para indicar avanços e dificuldades na ação educativa, devendo subsidiar a reflexão da prática pedagógica. Terá por finalidade promover o avanço educacional do aluno, aprimorando o processo de aprendizagem, tanto individualmente quanto coletivamente. Os instrumentos de avaliação serão diversificados e constarão no planejamento do componente curricular, estimulando o aluno à: pesquisa, reflexão, iniciativa, criatividade, laboralidade e a cidadania.

Em consonância com o Regimento Didático Pedagógico (RDP) do IFSC, a avaliação prima pelo caráter diagnóstico e formativo, devendo ser processual, somativa, continuada e diversificada, consistindo em um conjunto de ações que permitam recolher dados, visando à análise da constituição das competências por parte do aluno, previstas no plano de curso.

Avaliar é sempre uma reflexão e implica tomar decisões sobre aspectos da realidade. “Avalia-se para diagnosticar avanços e entraves, para intervir, agir, problematizando, interferindo e redefinindo os rumos e caminhos a serem percorridos” (LOCH, 2003, p.134). A avaliação diagnóstica implica avaliar o processo e não somente o produto, significa ver a escola como um espaço contraditório passível, portanto, de ser compreendida e mudada. A avaliação vista por esse prisma se torna impulsionadora do processo de construção do

conhecimento. Se temos uma avaliação que privilegia o diagnóstico e sua posterior análise, tomamos consciência do que o discente aprendeu e do que o discente não aprendeu, sendo esse novamente o ponto de partida.

Avaliar é localizar necessidades e se comprometer com sua superação, “é levar o discente à aprendizagem”. Sendo assim, quando temos um discente, ou vários, que não estão acompanhando, é preciso parar para atendê-los. A aprendizagem não se dá de forma linear. Porém, uma base bem trabalhada, ainda que demore mais, leva a uma aprendizagem mais sólida. É preciso rever conceitos, repensar práticas de sala de aula, rever o planejamento, buscar alternativas. Quando se pede ao discente que exponha seu ponto de vista, argumente a favor ou contra uma ideia, produza um texto, participe da elaboração de um projeto, proponha soluções para um problema, está-se acentuando a importância da reflexão, do pensamento autônomo, da participação, da criação (ANDRÉ; PASSOS, 2000, p.177). Portanto, se o discente participa e dialoga, já é possível perceber ali mesmo se ele está ou não entendendo. O trabalho de recuperação do aprendizado pode, então, dar-se de maneira concomitante ao ensino (PDI, p.40).

As avaliações podem constar de:

I - observação diária dos discentes pelos professores, em suas diversas atividades;

II - trabalhos de pesquisa individual ou coletiva;

III - testes e provas escritos, com ou sem consulta;

IV - entrevistas e arguições;

V - resoluções de exercícios;

VI - planejamento ou execução de experimentos ou projetos;

VII - relatórios referentes aos trabalhos, experimentos ou visitas técnicas;

VIII - atividades práticas referentes àquela formação;

IX - realização de eventos ou atividades abertas à comunidade;

X - autoavaliação descritiva e avaliação pelos colegas da classe;

XI - demais instrumentos que a prática pedagógica indicar.

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

Os critérios servirão de referência para o discente avaliar sua trajetória e para que o professor tenha indicativos que sustentem tomadas de decisões sobre o encaminhamento dos processos de ensino e aprendizagem e a progressão dos discentes.

O registro, para fins de documentos acadêmicos, será efetivado ao final de cada semestre letivo, apontando a situação do discente no que se refere à constituição de competências, em diário de classe e no sistema acadêmico, conforme previsto no RDP.

A partir da avaliação efetuada pelo professor, serão realizadas avaliações coletivas, ou conselhos de classe, em pelo menos uma vez no semestre – reuniões que terão o caráter de avaliação integral do processo didático-pedagógico em desenvolvimento no Componente Curricular. As avaliações coletivas envolverão os professores e os profissionais do núcleo pedagógico.

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

Os critérios servirão de referência para o discente avaliar sua trajetória e para que o professor tenha indicativos que sustentem tomadas de decisões sobre o encaminhamento dos processos de ensino e aprendizagem e a progressão dos discentes. Os registros das avaliações são feitos de acordo com a nomenclatura prevista no RDP.

As avaliações são realizadas no decorrer do semestre letivo e na conclusão do componente curricular correspondente. O discente receberá nota de 0 (zero) a 10 (dez), de acordo com o resultado alcançado durante o processo ensino-aprendizagem. Para aprovação o discente deverá ter frequência mínima de 75% no Componente Curricular e nota mínima de 6,0 (seis inteiros).

Estão previstas ao longo do semestre a ação diretamente ligada à Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão, relativa ao atendimento extraclasse sistemático oferecido aos discentes, pelos professores das diversas áreas do conhecimento, com o objetivo principal de assessorar nas dificuldades de acompanhamento do curso. Além desse atendimento individualizado, estão previstas ao longo do período letivo, as oportunidades de recuperação paralela, que consistem na realização de novas atividades avaliativas, com o objetivo principal da efetiva promoção da aprendizagem do discente.

A recuperação de estudos compreenderá a realização de novas atividades pedagógicas no decorrer do período letivo, que possam promover a aprendizagem. 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 discente será submetido à avaliação, cujo resultado deverá ser registrado pelo professor.

44. Atividades de tutoria:

Para os componentes curriculares que serão ministrados parcialmente à distância, em até 20% (vinte por cento) da carga horária total, a atividade de tutoria será desenvolvida pelo próprio professor do referido componente curricular.

A oferta de componentes curriculares parcialmente a distância deverá incluir métodos e práticas de ensino-aprendizagem que incorporem o uso integrado de tecnologias de informação e comunicação para a realização dos objetivos pedagógicos, bem como prever atividades de tutoria tais como:

- Comunicar os conteúdos aos estudantes;
- Acompanhar as atividades discentes, conforme o cronograma preestabelecido;
- Apoiar os discentes no desenvolvimento de suas atividades;
- Estabelecer contato permanente com os alunos;
- Elaborar relatórios de acompanhamento dos alunos e encaminhar à coordenação do curso quando solicitado;
- Realizar o processo de avaliação da disciplina.

A apresentação do componente curricular, do cronograma de aulas do semestre letivo, as provas, as defesas de trabalho final, e as práticas em laboratório, quando for o caso, são atividades que ocorrerão obrigatoriamente em momentos presenciais.

45. Material didático institucional:

O material didático para as disciplinas com parte da carga horária não-presencial será desenvolvido pelo professor responsável pela disciplina e compreenderá, roteiros de trabalho de pesquisa, estudos dirigidos, textos e livros didáticos, vídeo aulas, atividades como exercícios elaborados para a auto-aprendizagem ou revisão de estudos.

46. Mecanismos de interação entre docentes, tutores e estudantes.

O próprio professor do componente que ofertar parte de sua carga horária com atividades não-presenciais fará a intermediação e interação das atividades com os alunos

por meio de materiais de apoio didáticos como livros, vídeos, exercícios, questionários para pesquisa e orientações para realização de atividades de extensão.

As tecnologias utilizadas para essa interação entre docentes e estudantes serão os diferentes suportes de informação e comunicação síncrona e assíncrona como o *google drive*, *e-mails*, telefone celular, *facebook*, entre outros.

Além de disponibilizado o Ambiente Virtual de Aprendizagem, via *Moodle*, a todos os professores que necessitarem comunicação síncrona e assíncrona com os alunos.

A comunicação com os alunos referente às atividades não-presenciais será realizada de maneira formal (via *e-mail)* e de maneira informal (via *facebook e whatsApp*). Estas duas formas de interação extraclasse garantem a totalidade no processo de comunicação com os alunos. Alguns trabalham exclusivamente com e-mails, outros utilizam a rede social em muitos momentos do dia, o que facilita o alcance quando da necessidade. Assim, professor e coordenação de curso e aluno tem uma comunicação mais ajustada e permanente utilizando-se estas duas formas. Esses mecanismos serão implementados por meio da estrutura oferecida pelo Campus.

Além disso também será utilizado um software de idiomas que é um software de ensino interativo da SANAKO, para o ensino de idiomas nos componentes curriculares de Língua Espanhola 1 e Língua Inglesa Aplicada 1 e 2. Por meio da informatização do ensino, é possível modernizar as aulas de idiomas usando ferramentas do *Office* como o *PowerPoint* para criar exercícios inovadores. Além disso, a ferramenta de criação de conteúdo do SANAKO Study 1200 proporciona a flexibilidade do uso de textos, imagens, áudio e vídeo para desenvolver materiais didáticos novos e estimulantes. Para engajarem os alunos, os professores estabelecem uma comunicação eficaz por meio de ferramentas conhecidas, como mensagens de texto ou bate-papo. Assim, o aprendizado é reforçado, com mais oportunidades de interação no idioma-alvo.

Com uma série de ferramentas de administração de sala de aula, a solução de aprendizado de idiomas da SANAKO mantém o professor na coordenação das atividades. Ele controla a navegação na Internet, administra sessões de bate-papo, monitora o trabalho e as atividades dos alunos na sua tela, desliga telas, trava cursores e teclados para chamar atenção a uma tarefa, desliga, desconecta ou reinicia os computadores dos alunos. As atividades de redação, compreensão oral, gravação e navegação na Internet estimulam os alunos a usarem as suas crescentes habilidades orais e escritas, e os resultados são armazenados para comparação no futuro. Assim, tanto o professor quanto os alunos podem medir o seu progresso. Usando uma ferramenta de inserção de voz, os alunos podem criar na hora exercícios de voz que ajudam a aperfeiçoar a pronúncia, a entonação e a inflexão.

47. Integração com as redes públicas de ensino

Não se aplica

48. Atividades práticas de ensino para Licenciaturas

Não se aplica

V – Dimensão 2: CORPO DOCENTE E TUTORIAL

49. Coordenador e Núcleo Docente Estruturante – NDE

Considerando o disposto na Resolução Nº 01 de 17 de junho de 2010, da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior -CONAES, que normatiza o Núcleo Docente Estruturante (NDE) em regimento específico. São atribuições do NDE: contribuir para consolidação do perfil profissional do egresso do curso; zelar pela integração curricular interdisciplinar entre as diferentes atividades de ensino constantes no currículo; indicar formas de incentivo ao desenvolvimento de linhas de pesquisa e extensão, oriundas de necessidades da Graduação, de exigências do mercado de trabalho e afinadas com as políticas públicas relativas à área de conhecimento do curso; zelar pelo cumprimento das Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Graduação; avaliar continuamente o Projeto Pedagógico do Curso e, quando necessário, propor alterações e melhorias submetendo-as à apreciação do Colegiado do Curso.

São atribuições dos membros do NDE: atuar no desenvolvimento do curso, apresentando liderança acadêmica, percebida na produção de conhecimentos na área de Hotelaria, no desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão, e em outras dimensões consideradas importantes pela Instituição.

O NDE será constituído pela Coordenação do Curso; com mandato de dois anos, permitida a recondução, enquanto se mantiver na função de Coordenador e por, no mínimo, quatro membros representantes docentes do curso, sendo todos com, ao menos, título de mestre,

O NDE é o responsável pela concepção, acompanhamento, consolidação e avaliação do PPC e será composto pelos seguintes docentes:

Docente	Tempo total de magistério superior	Gestão	Titulação	Regime

Vinicius De Luca Filho (coordenador do curso, presidente do colegiado e presidente do NDE)	09	07	Dr.	DE
Fabíola Martins dos Santos	09	04	Dr	DE
Risolete Hellmann	20	-	Dr	DE
Thianne Durand Mussoi de Freitas	03	01	Me.	DE
Pedro José Raymundo	20	-	Me	DE

50. Composição e Funcionamento do colegiado de curso:

O Colegiado de Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, Campus Florianópolis Continente (IFSC-CTE) é um órgão consultivo, com composição, competências e funcionamento definidos em seu Regimento Interno.

Em consonância com a Deliberação do CEPE/IFSC Nº 004, de 05 de abril de 2010, que regulamenta os Colegiados de Curso de Graduação do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, compete ao Colegiado do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria: analisar, avaliar e propor alterações ao Projeto Pedagógico do Curso; acompanhar o processo de reestruturação curricular; propor e/ou validar a realização de atividades complementares do Curso; acompanhar os processos de avaliação do Curso; acompanhar os trabalhos e dar suporte ao Núcleo Docente Estruturante; decidir, em primeira instância, recursos referentes à matrícula, à validação dos componentes curriculares e à transferência de curso ou turno; acompanhar o cumprimento de suas decisões; propor alterações no Regimento do Colegiado do Curso; exercer as atribuições conferidas pela legislação em vigor. São ainda atribuições do Colegiado do Curso: estabelecer o perfil profissional e a proposta pedagógica do Curso; elaborar o seu Regimento Interno; analisar e avaliar o currículo do Curso e suas alterações; fixar o turno de funcionamento do Curso; deliberar sobre os pedidos de prorrogação de prazos para Trabalhos de Conclusão de Curso; emitir parecer sobre processos de revalidação de diplomas de Cursos de Graduação, expedidos por estabelecimentos estrangeiros de ensino superior; deliberar, em grau de recurso, sobre decisões do(a) Presidente(a) do Colegiado do Curso. As atas com os encaminhamentos são enviadas para todos os representantes dos segmentos no colegiado e para os demais professores do

curso - e, se for o caso, para o(s) setor educacional ou administrativo do câmpus. A frequência de reuniões ordinárias é bimestral.

51. Titulação e formação do corpo de tutores do curso

As atividades de atendimento aos alunos referentes a parte da carga horária não-presencial serão desempenhadas pelos próprios professores dos componentes curriculares. Todos os docentes do curso possuem titulação obtida em programas de pós-graduação stricto sensu como segue:

1) Daniela de Carvalho Carrelas - MESTRA
Professora de Língua Espanhola
Licenciatura em Língua Portuguesa e Espanhola
Mestrado em Turismo e Hotelaria

2) Deosir Flávio Lobo de Castro Júnior - DOUTOR
Professor de Ciências Sociais Aplicadas
Bacharelado em Administração
Mestrado em Gestão Estratégica Empresarial
Doutorado em Administração e Turismo

3) Donato Marcelo Dreher Heuser - MESTRE
Professor de Alimentos e Bebidas 1 e 2
Bacharel em Turismo
Mestrado em Engenharia de Produção
(Doutorando em Geografia à época da submissão do PPC)

4) Emilaura Alves - MESTRA
Professora de Nutrição
Bacharelado em Nutrição
Mestrado em Nutrição

5) Fabiana Mortimer Amaral - DOUTORA
Professora de Produção de Alimentos
Bacharel em Farmácia Bioquímica Tecnologia de Alimentos
Mestrado em Química
Doutorado em Química

6) Fabíola Martins dos Santos - DOUTORA
Professora de Hotelaria
Bacharelado em Turismo e Hotelaria
Especialização em Marketing para Gestão Empresarial
Especialização em Planejamento e Gestão Hoteleira
Mestrado em Turismo e Hotelaria
Doutorado em Geografia

7) Fernando Goulart Rocha - DOUTOR

Professor de Ciências Humanas
Bacharelado e Licenciatura em Geografia
Mestrado em Geografia
Doutorado em Geografia
Pós-doutorado em Economia Regional

8) Flavia Baratieri Losso - DOUTORA
Professora de Alimentos e Bebidas
Graduada em Turismo e Hotelaria
Mestrado em turismo e Hotelaria
Doutorado em Geografia

9) Liz Cristina Camargo Ribas - MESTRA
Professora de Gestão Ambiental
Bacharelado e Licenciatura em Ciências Biológicas
Mestrado em Biotecnologia

10) Jaqueline de Fátima Cardoso - DOUTORA
Professora de Ciências Sociais Aplicadas
Bacharelado em Administração
Mestrado em Administração
Doutorado em Engenharia de Produção

11) Luciane Patrícia Oliari - MESTRA
Professora de Primeiros Socorros
Bacharelado em Enfermagem
Especialista em Enfermagem do Trabalho
Especialista em Educação Profissional Integrada à Educação Básica na Modalidade Jovens e Adultos.
Mestrado em Enfermagem

12) Marimar da Silva - DOUTORA
Professora de Língua Inglesa
Licenciada em Letras-Inglês
Especialista em Metodologia de Ensino
Mestrado em Letras
Doutora em Letras Inglês e Literatura Correspondente

13) Pedro José Raymundo - MESTRE
Professor de Ciências Sociais Aplicadas
Bacharelado em Administração
Bacharelado em Ciências Econômicas
Mestrado em Engenharia da Produção

14) Thianne Durand Mussoi de Freitas - MESTRA
Professora de Hotelaria
Bacharelado em Turismo: Gestão Hoteleira
Especialista em Marketing para Gestão Empresarial
Mestrado em Turismo e Hotelaria

15) Tiago Savi Mondo - DOUTOR
Professor de Hotelaria
Bacharel em Turismo e Hotelaria
Bacharel em Educação Física
Especialista em Gerenciamento de Projetos
Mestrado em Administração
Doutorado em Administração
Pós-Doutorado em Turismo

16) Uéslei Paterno - MESTRE
Professor de Libras
Graduação em Ciências Biológicas.
Especialista em Educação Profissional Inclusiva
Mestrado em Linguística

17) Risolete Maria Hellmann - DOUTORA
Professora de Linguagem e Comunicação
Licenciada em Letras
Mestrado em Estudos da Linguagem
Doutorado em Literatura

18) Tânia Regina Egert - MESTRA
Professora de Turismo e Eventos
Bacharel em Turismo
Especialização em Gestão Empresarial Estratégicas
Mestrado em Turismo e Hotelaria

19) Vinicius De Luca Filho - DOUTOR
Professor de Turismo e Eventos
Bacharelado em Turismo.
Mestrado em Ciência da Informação
Doutorado em Geografia

20) Wilton Carlos Cordeiro - MESTRE
Professor de Bebidas
Bacherel em Nutrição
Mestrado em Agroecossistemas

AUTORIZAÇÃO DA OFERTA

VI – Dimensão 3: INFRAESTRUTURA

52. Salas de aula

O Câmpus Florianópolis–Continente possui 12 salas de aula, dotadas de iluminação natural e artificial por lâmpadas frias, além de ventilação natural. As salas 1 (Bloco A), 10, 11 e 12 (Bloco B) estarão completamente equipadas a partir do semestre letivo 2017/1. As demais salas possuem 37 cadeiras, projetor multimídia, computador, acústica adequada, amplificador, monitor, quadro branco, telão retrátil e condicionador de ar. Os laboratórios estão descritos no item 52

53. Bibliografia básica

Disponível na seção 35 - componentes curriculares.

54. Bibliografia complementar

Disponível na seção 35 - componentes curriculares.

55. Periódicos especializados

As obras listadas nos componentes curriculares que se referem às bibliografias básica e complementar que estão neste projeto no item 35 - Componentes Curriculares - são disponibilizadas no portal de periódicos da Capes, pelo endereço www.periodicos.capes.gov.br, possibilitando aos alunos e aos professores do IFSC, quando *logados*, consulta a essas obras e às diversas bases de dados com artigos científicos, bem como revistas especializadas na área. Para isso, a Instituição mantém assinatura para acesso às áreas restritas desse portal - como por exemplo, Caderno Virtual de Turismo, Estudis y perspectivas em turismo, PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, Revista do Observatório de Inovação do Turismo, Revista EletrÔnica de Administração e Turismo, Patrimônio: Lazer e Turismo, Revista Iberoamericana de Turismo, Revista Latino-Americana de Turismologia, Revista latinoamericana de Turismo, Turismo em Análise, Turismo y Sociedad, TURyDES, Tourism & Management Studies, International Journal of Sport management, Recreation and Tourism, Global Tourism, Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, Turis Nostrum, Revista Brasileira de Marketing,

56. Laboratórios didáticos gerais:

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria possui como laboratório didático geral o Laboratório de Informática, que é um espaço pedagógico com equipamentos de informática instalados com softwares variados e acesso à internet, utilizado por algumas disciplinas para realização de trabalhos de pesquisa, produção de textual e elaboração de planilhas.

57. Laboratórios didáticos especializados:

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria utilizará os seguintes espaços de laboratórios didáticos gerais Laboratório de reserva e idiomas, com capacidade para 21 alunos; Laboratório de Produção de Alimentos e Laboratório de Habilidades, com capacidade para 40 alunos; laboratório de restaurante, com capacidade para 80 convidados e 1 laboratório de bebidas, com 20 lugares.

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria utilizará os laboratórios instalados no campus e extra campus para o desenvolvimento de aulas práticas, conforme o quadro a seguir:

Laboratório	Unidades Curriculares
Laboratório de Serviços de Restaurantes	Alimentos e Bebidas 1 e 2 Gestão de Eventos na Hotelaria Língua Espanhola Aplicada Língua Inglesa Aplicada 1 e 2
Laboratório de Produção de Alimentos e Laboratório de Habilidades de Cozinha	Alimentos e Bebidas 1 e 2 Segurança dos Alimentos Segurança do Trabalho
Laboratório de Copa/Cambuza	Alimentos e Bebidas 1 e 2 Segurança dos Alimentos Segurança do trabalho
Laboratório de Bebidas - Enologia	Alimentos e Bebidas 1 e 2
Laboratório de reservas e de idiomas (acesso ao software de gerenciamento hoteleiro e ao software de idiomas).	Operação de Recepção e Reservas Língua Inglesa Aplicada 1 e 2 Língua Espanhola Aplicada Linguagem e Comunicação
Laboratório de Hotelaria (extra-campus)	Operação de Governança Operação de Recepção e Reservas Segurança do trabalho

Os laboratórios especializados implantados no curso Superior de Tecnologia em Hotelaria possuem normas de funcionamento, especialmente para utilização e segurança.

Os laboratórios atendem aos aspectos de adequação à estrutura curricular implantada, com disponibilidade de produtos, equipamentos e insumos para as aulas. A conservação e limpeza dos laboratórios são realizadas constantemente por uma equipe de servidores e colaboradores. O curso conta com sete laboratórios didáticos especializados, conforme segue:

- um Laboratório de Hotelaria (Hotel extra-campus): funciona por meio da contratação pessoa jurídica para a locação de espaço físico para realização das aulas práticas. As aulas realizadas em hotéis em operação proporcionam o desenvolvimento de competências que visam atingir a qualificação necessária do sujeito para o exercício profissional. O Laboratório conta com dez unidades habitacionais equipadas com duas camas box de solteiro ou camas box de casal, roupeiro e/ou criado-mudo, TV, telefone e devem estar respectivamente vestidas com enxoval de rouparia (lençóis, edredom, colcha, fronhas, toalhas de banho e rosto e travesseiros) e *amenities*. Conta ainda com Recepção, Lavanderia, Rouparia e um espaço para sala de aula com capacidade para 40 alunos.

- um Laboratório de Produção de Alimentos com uma proposta pedagógica para simular o espaço de trabalho de uma cozinha de hotel, e, com isso, propiciar práticas gastronômicas voltadas à compreensão da utilização de uma cozinha profissional. Esse espaço está dividido em: cozinha fria ou de pré-preparos, área de produção/cocção e copa de higienização de utensílios. A Cozinha Fria ou área de pré-preparos possui grande quantidade de bancadas de trabalho para cortes de vegetais, carnes, aves ou peixes, respeitando-se as normas de higiene vigentes e ensinadas no curso, e também refrigeradores para armazenamento de alimentos processados. A área de cocção possui bancadas de trabalho e montagem de pratos, fogões, grelha tipo *chart-broiler,* fritadeira, escalda-pasta, forno de lastro e forno combinado, máquina de gelo, além de ultracongelador para suporte no armazenamento e estocagem adequada de alimentos. Esta área também é de distribuição de alimentos com *pass-through* (passa-pratos) refrigerado e outro aquecido e área de retirada de pratos. A copa de higienização de utensílios possui duas sub-áreas: uma copa de limpeza de utensílios pesados e outra para higienização de louças do salão, com máquina para lavagem de pratos e copos. Aos serem distribuídos nos postos de trabalho nas três grandes áreas, essa cozinha comporta até 20 alunos com tranquilidade para o desempenho das atividades práticas com comodidade.

- o Laboratório de Habilidades Básicas de Cozinha: é voltado para o desenvolvimento das habilidades básicas de cozinha, que possibilita a prática individual ou em pequenos grupos. Essa dinâmica é possibilitada pelo *layout* de bancadas individuais de trabalho, contendo cada uma: uma bancada de trabalho individual, uma cuba para higienização, um

fogão de duas bocas tipo industrial, um armário com utensílios manuais, panelas e pranchas de corte. O laboratório possui dezoito bancadas individuais, ou nove grande praças de trabalho (2 bancadas por corredor) facilitando a organização didática da aula e comportando 20 alunos por aula. Além das bancadas individuais, este espaço possui áreas de uso comum, com equipamentos e utensílios diferentes dos contidos nas bancadas. O espaço possui forno combinado moderno, grelha tipo *chart-broiler* e fritadeira, máquina de gelo, geladeiras, pias para higienização de mãos, cubas para lavagem de utensílios pesados, além de ultracongelador para práticas de higiene e armazenamento correto de alimentos.

- o Laboratório de Serviços de Restaurante, com capacidade para 50 convidados, para a realização das aulas práticas de serviços de restaurante e bar nas UC de Alimentos e Bebidas, com montagem de mesas, decoração e simulação de serviços à mesa. Possui enxoval completo atendendo à grande variedade de eventos e propósitos pedagógicos. Está equipado com jogos completos de talheres e utensílios de serviço, máquinas de café expresso e moedor de grãos, refrigerador, armários, bancadas de serviço e cuba para higienização de utensílios.

- um Laboratório de Copa/ Cambuza Laboratório específico para práticas gastronômicas que simulem o *room service* e o café da manhã de um hotel. Em casos específicos essa cozinha serve como confeitaria e/ou área de apoio para eventos. Contém um forno combinado, forno micro-ondas, extrator de suco, refrigerador e congelador, fogão, máquina de gelo e bancadas de trabalho. Esse espaço é utilizado em conjunto com aulas práticas no restaurante e com a turma dividida.

- o Laboratório de Bebidas e Enologia é um espaço pedagógico equipado com balcão, bancada com pia, geladeira, copos e utensílios para realização das aulas práticas de bebidas, nas unidades curriculares de Alimentos e Bebidas.

- Laboratório de Reservas e Idiomas é um espaço pedagógico com equipamentos de informática instalados com software de gerenciamento hoteleiro e programa de ensino interativo da SANAKO, para as de idiomas nos componentes curriculares de Língua Espanhola e Língua Inglesa Aplicada 1 e 2, além de acesso à Internet.

Identificação do Espaço: Laboratório de Reservas e Idiomas	Qtde. de postos de trabalho: 20

Item	Descrição	Qtd
1	Cadeiras	20
2	Postos de Trabalho com mesa	20
3	Computadores	20
4	Quadro branco	1
5	Mesa de trabalho	1
6	Armário	1

Identificação do Espaço: Laboratório de Restaurante	Qtde. de postos de trabalho: 40	
Item	Descrição	
1	Refrigerador/geladeira vertical, med. 2,00 x 0,70 x 0,80m.	1
2	Cadeira em madeira laminada, acabamento em tom ébano.	53
3	Pia lavabo em inox, furo de evacuação, diâmetro de 30 a 36cm	1
4	Máquina de café expresso, de um grupo com moinho dosador, dupla caldeira, sendo uma caldeira de 0,45 l para extração do café e uma caldeira de 2,5 l para água quente e vapor o que permite aquecer o leite e tirar café ao mesmo tempo, medidas L420 x C420 x h380mm. Tensão de 220V ou bivolt . Frequência de 60HZ. Potência de 1,25 W. Moinho dosador: disco em aço diâmetro de 58mm. Produtividade de 3 a 4 kg por hora, motor a 1400 RPM, capacidade de campana: 0,6 kg capacidade do dosador: 0,2 kg. Tensão: 220V – Frequência 60HZ , Potencia 250W .	2
5	Mesa de encosto em aço inox com duas cubas à esquerda med. 2000x700x850mm	1
6	Buffet fechado de encosto em aço inox com espelho em formato em “L”; medidas do lado maior 3,65 x 0,70 x 0,85m; lado menor 2,00 x 0,70 x 0,85m.	1
7	Banco para bar em madeira vergada. Pés dianteiros 0,72m. Pés traseiros 1,02; Assento 26 x 38cm em madeira laminada. Acabamento em ébano.	14
8	Mesa auxiliar em madeira vergada com rodízios. Altura dos pés 0,77m.Profundidade 0,40m; Largura 0,80m, com gaveta e prateleira intermediária em tom ébano.	4
9	Mesa redonda com 0,77m de altura e pés em madeira vergada, 1,20m de diâmetro do tampo; Acabamento em tom ébano.	8

10	Mesa quadrada, med. 0,80 x 0,80m, 0,768m de altura. Acabamento em tom ébano.	6
11	Mesa retangular; med. 1,20 x 0,80m, 0,768m de altura; acabamento em tom ébano.	5
12	Mesa para bar em madeira vergada tampo em MDF com diâmetro de 70 cm acabamento em tom ébano	4
13	Balcão com estrutura em MDF 18mm. Cor: preto revestimento em laminado melanimico, puxadores em aço inox. Parte superior em granito tipo: São Gabriel	1
14	Armário para pendurar na parede com estrutura em MDF 18mm. Revestimento em laminado melanimico. Cor: preto, portas e gavetas com acabamento em vidro e alumínio	1
15	Aparador/balcão com estrutura em MDF 18mm revestimento em laminado melaminico. Cor preto, estrutura de apoio em alumínio. Pés com rodízios.	4
16	Bebedouro elétrico de coluna para garrafão, aço inox com pintura eletrostática anti corrosiva, componentes internos atóxicos	

Identificação do Espaço: Laboratório Cambuza	Qtde. de postos de trabalho: 20	
Item	*Descrição*	*Quantidade*
1	Coifa em aço inox, med. 0,68 x 0,68m.	*1*
2	Prateleira superior lisa, aço inox, mãos francesas; med 1,20 x 0,30cm.	*2*
3	Cortador/Fatiador de frios automático, desmontável	*1*
4	Buffet fechado de centro em aço inox; 1/2 prateleira intermediária, 1/2 armário com chaves med. 3,50 x 0,70 x 0,85m.	*1*
5	Refrigerador doméstico, duplex, duas portas, capacidade minima de refrigeração 310l, sistema frost free	*1*
6	Máquina de lavar copos, cap. 1000/1200peças/hora em chapas inox;2,8kw, 220V, 60Hz; med 0,45 x 0,51 x 0,64m.	*1*
7	Máquina de gelo em cubo, dimensões 54x57x110cm, massa 50 kg potencia elétrica de 1/3 HP, fluido refrigerado R-134ª e carga de 190g, nominal 4,7 A e 220V, consumo 630 W/h	*1*
8	Buffet fechado em aço inox, med 0,80 x 0,70 x0,85m.	*1*

9	Mesa lisa de centro sem espelho traseiro e com prateleira inferior, med. 0,40x0,40x0,85m	*1*
10	Mesa lisa de encosto em aço inox com espelho traseiro 1 cuba. Med: 1200x700x850mm	*1*
11	Centrífuga industrial de sucos totalmente em inox; potência de 0,5CV – 220V.	*1*
12	Forno micro-ondas, capacidade entre 35 e 40 l, porta com vidro temperado, timer, trava de segurança, painel digital 220V, 60Hz, monofásico	*1*
13	Balança eletrônica de mesa com capacidade de até 15 kg e divisão de 5g com tensão de 220 V.	*1*
14	Espremedor de frutas elétrico, em aço inox 220V	*1*
15	Tostadeira elétrica de pães em aço inox 220V	*1*
16	Fogão a gás de mesa, 2 bocas, med 20x40x6cm coleta de residuos	*1*
17	Mesa lisa de centro sem espelho traseiro e com prateleira em aço inox med. 100x70x85cm	*1*
18	Coifa de aço inox me: 680x680mm	*1*
19	Mesa lisa de encosto em aço inox com espelho traseiro 2 cubas. Med: 3500x700x850mm	
20	Forno elétrico com fundo de lastro/pedra refratária, camara com regulagem de temperatura porta em vidro refratario. Med. Aproximadas: 700x600x250mm	*1*

Identificação do Espaço: Laboratório de Habilidades Básicas de Cozinha		Qtde. de postos de trabalho: 20
		Área construída: 156,95m²
Item	*Descrição*	*Quantidade*
1	Liquidificador para cozinha com capacidade de 2 l com estrutura e copo em aço inox controle com função de velocidades e função pulsar e com tensão de 220B.	1
2	Forno micro-ondas, capacidade entre 35 e 40 l, porta com vidro temperado, timer, trava de segurança, painel digital 220V, 60Hz, monofásico	2
4	Robot Cutter profissional com inferior a 70Db, dotado de tampa e plano de apoio em material atóxico estampado em policarbonato	1

	com painel de comando eletrônico. Totalmente fabricado em chapas de aço inoxidável AISI 304 liga 18.10 medindo aproximadamente 240x310x420 mm – potencia 1 HP – 380 V – Trifásico – 60 Hz.	
5	Misturador combinado mixer e batedeira para uso a mão com função batedeira e triturador, monofásico 220V – 60 hz com frustra e bastão misturador	1
8	Buffet aberto em aço inox pés e sapatas de nivelamento em nylon, com espelho. Medindo 2,00x0,70x0,85m , com 4 portas e com chave e uma prateleira interna intermediária.	2
9	Buffet fechado em aço inox AISI 304 com bitola 22 (e=0,8mm), tampo inox 18 liga 18.8 AISI 304 pés e sapatas de nivelamento em nylon, com espelho. Medindo 1,20x0,70x0,85m, com 2 portas e com chave e uma prateleira interna intermediária	1
10	Balança Analógica de mesa com capacidade de até 5 Kg e divisão 10g.	2
11	Fogão a gás de mesa, de sobrepor, com duas bocas, medindo aproximadamente 20x40x6cm, com os botoes na dimensao da largura, e apoio para coleta de resíduos	7
12	Pia Lavabo em inox AISI 304 (18/8), espessura 1mm, para montagem mural, com furo de evacuação, com diâmetro de 30 a 36cm, com furo da torneira em 33mm.	2
13	Moedor elétrico de carne	1
14	Balança de precisão eletrônica de mesa, cap. 15 kg, divisão 5g, 220V	2
15	Forno elétrico combinado , cinco funções: vapor, ar seco, banho maria, combinado e regeneração, med. 740x1000x575mm	1
16	Serra industrial de de fita para ossos com mesa em aço 220V	1
17	Refrigerador horizontal, 2 portas de abrir, med. 1,20x0,70x0,85	1
18	Mesa de encosto em aço inox com duas cubas med: 600x500x350mm	1
19	Prateleira superior lisa em aço inox med. 1000x300mm	3
20	Batedeira planetária de mesa, tacho removível em aço inox 300W de potência com tres tipos de batedores: gancho, globo e palma, 110V, 60Hz, tomada tripolar, 10 kg	1
21	Bebedouro elétrico de pressão, branco 220V	1
22	Forno elétrico com fundo de lastro/pedra refratária, duas camaras	1

23	Módulo de cocção acadêmico em aço inox AISI 304. Composição: 3 módulos, fogão, 3 módulos pias e 3 módulos de mesas de apoio	4
24	Fogão a gás tipo industrial 4 bocas com forno, medidas aproximadas: 80x80cm. Queimadores front simples e traseiros duplos. Corpo em aço inox AISI 304, sapatas de nivelamento em nylon.	1
25	Chair broiler / Chapa lisa quente em aço inox AISI 304 pedras refratárias de alto poder calorífico no Chair Broiler, bandeja coletora de resíduos e gorduras. Sapatas niveladoras.	1
26	Fritadeira em inox 304 medidas aproximadas: 40x80 cm. Tipo água e óleo com capacidade para 18L. Dois cestos fritadores em aço.	1
27	Máquina de gelo em cubo, dimensões 54x57x110cm, massa 50 kg potencia elétrica de 1/3 HP, fluido refrigerado R-134ª e carga de 190g, nominal 4,7 A e 220V, consumo 630 W/h	1
28	Carro para transporte de Gns munidos de kits Gns contendo 3 Gns para ovos, 3 para frituras, 8 Gns esmaltadas e 2 Gns tipo grelha frissada teflonada para grelhados.	1

Identificação do Espaço: Laboratório de Bebidas e Enologia	Qtde. de postos de trabalho: 20	
Item	*Descrição*	*Quantidade*
1	Buffet fechado em aço inox med. 1,20 x 0,70 x 0,85m, 2 portas com chave	2
2	Pia lavabo em aço inox, montagem em mural, furo de evacuação, diâmetro de 30 a 36cm	1
3	Liquidificador capacidade 2l, estrutura e copo em inox, controle de velocidade e pulsar, 220V	1
4	Buffet fechado em aço inox; MED. 0,80 X 0,70 X 0,85m	2
5	refrigerador/geladeira duplex	1
6	Máquina de lavar copos, capacidade 100/1200 peças/hora em chapas inox 28Kw, 220V, 60Hz; med. 0,45 x 5,109 x 0,64m	1
7	Mesa trapezoidais, med 1,15 x 0,65m, tampo aglomerado revestido em laminado argila, bordas arredondadas	12
8	Mesa de encosto em aço inox com 1 cuba med. 1,20 x 0,70 x 0,85m	1
9	Cadeira de madeira laminada, acabamento tom ébano	23

10	Máquina de gelo em cubo, dimensões 54x57x110cm, massa 50 kg potencia elétrica de 1/3 HP, fluido refrigerado R-134ª e carga de 190g, nominal 4,7 A e 220V, consumo 630 W/h	1
11	Conjunto de móveis para bar/balcãoe armário MDF 18 mm com revestimento em fórmica, armário com portas em vidro e lâmpadas dicróicas	1
12	Forno micro-ondas, capacidade entre 35 e 40 l, porta com vidro temperado, timer, trava de segurança, painel digital 220V, 60Hz, monofásico	1
13	Banco para bar em madeira vergada, pés dianteiros 72 cm pés traseiros 102 cm assento 26x38cm em madeira laminada acabamento em tom ébano.	3
14	Buffet aberto em aço inox med. 1,00x0,70x0,85m	1
15	Armário de aço fechado 2,00x0,4x1,30m com 2 portas corrediças	1
16	Mesinha lisa de centro em aço inox med. 55x55x35cm	1

Laboratório de Hotelaria (Hotel)

O Laboratório de Hotelaria funciona por meio da contratação pessoa jurídica para a locação de espaço físico para realização das aulas práticas no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Câmpus Florianópolis-Continente do IFSC. As aulas realizadas em hotéis em operação proporcionam o desenvolvimento de competências que visam atingir a qualificação necessária do sujeito para o exercício profissional. Em aulas práticas é que acontece a integração da teoria e da prática e os alunos conseguem relacionar os conhecimentos técnicos aprendidos em sala de aula com a realidade operacional vivenciada no hotel, o que permite catalisar o ensino e a aprendizagem.

Identificação do Espaço: Laboratório de Hotelaria (Hotel)	Qtde. de postos de trabalho: 40	
Item	*Descrição*	*Quantidade*
1	Unidades Habitacionais equipadas com duas camas box de solteiro ou camas box de casal, roupeiro e ou criado-mudo, TV, telefone e devem estar respectivamente vestidas com enxoval de rouparia (lençóis, edredom, colcha, fronhas, toalhas de banho e rosto e travesseiros) e amenities.	10

2	Lavanderia equipada com maquinas de lavar e passar, tanque e bancada	1
3	Rouparia equipada com prateleiras e enxoval (roupa de cama e banho)	1
4	Recepção composta de balcão, computador, telefone e material de expediente para o atendimento;	1
5	Espaço para sala de aula equipado com cadeiras e mesa para o professor com capacidade para 40 lugares	1
6	Materiais e equipamentos para limpeza, arrumação e higienização das unidades habitacionais tais como, produtos de limpeza e carrinho de camareira	

Futuras Instalações do Laboratório de Hospedagem

O Laboratório Modelo de Governança e o Laboratório Modelo de Recepção do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria poderão contar também com sala de aula/ laboratórios com modelo de uma unidade habitacional e com modelo de uma recepção a serem instalados no Campus.

A) Laboratório Modelo de Hospedagem / Governança: descritivo das futuras instalações

Quarto:

a) Armário: Armário em MDF revestido em laminado de madeira Zebrano. Duas portas de correr em vidro mini boreral 4mm e estrutura metálica com acabamento cromado e portas com chaveamento. Composto de 2 cabideiros, 4 gavetas e 7 prateleiras. Dimensões: 200x60x270. Quantidade: 01 unidade

b) Gaveteiro: Gaveteiro em MDF revestido com laminado de madeira Zebrano. Três gavetas com chaveamento. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas) com altura de 50mm. Puxadores com acabamento cromado, modelo Tess da Archi Puxadores. Dimensões: 45x50x55. Quantidade: 01 unidade

c) Painel: Conjunto de painel composto por chapa de MDF revestido em laminado de madeira entrelaçado Zebrano, papel de parede em painel fotográfico e cabeceira de capitonê (painel de madeira estofado sobre espuma D28) em couro ecológico na cor a ser definida pela fiscalização. O painel na cabeceira deverá conter os interruptores para

controle de iluminação e condicionador de ar e tomadas para abajures e telefone. Dimensões: 290x10x270. Quantidade 01 conjunto.

d) Cadeira fixa: Cadeira Modelo Esteirinha Charles Eames ou similar com base em Alumínio fixa, assento com encosto alto revestido em Couro Ecológico na cor branca. Sistema de regulagem de altura a gás. Dimensões: 112 x 58 x 50. Quantidade: 02 unidades.

e) Cadeira com rodízios: Cadeira Modelo Esteirinha Charles Eames ou similar com base em Alumínio c/ Rodízios, assento com encosto alto revestido em Couro Ecológico na cor branca. Sistema de regulagem de altura a gás. Dimensões: 112 x 58 x 50. Quantidade: 01 unidade.

f) Escrivaninha com gaveteiro independente: Escrivaninha em MDF revestido com laminado de madeira Zebrano. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas). Dimensões: 160x73x75. Quantidade: 01 unidade.

Gaveteiro em MDF revestido com laminado melamínico na cor branca. Três gavetas com chaveamento. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas) com altura de 50mm. Puxadores com acabamento cromado, modelo Tess da Archi Puxadores. Dimensões: 60x50x54. Quantidade: 01 unidade.

g) Aparador para TV com nicho para frigobar: Aparador para TV com nicho para frigobar e prateleira aberta, em MDF revestido com laminado de madeira Zebrano. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas). Dimensões: 150x50x75. Quantidade: 01 unidade.

h) Mesa: Mesa redonda com tampo em vidro 10mm com acabamento bisotê e pés em aço inox com acabamento polido com regulagem de altura. Dimensões: 90 (diâmetro)x75 (altura). Quantidade: 01 unidade.

i)Plataforma para frigobar: Plataforma para frigobar em MDF evestido com laminado de madeira Zebrano. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas) com altura de 50mm. Dimensões: 50x51. Quantidade: 01 unidade.

Banheiro:

a) Bancada: Bancada para cuba de sobrepor com 2 prateleiras abertas e espelho de 30 cm,em granito preto piracaia bordas com 90° e 180°. Dimensões: 200x50x80.Quantidade: 01 unidade.

Governança:

a) Painel em cortiça: Painel em cortiça com moldura metálica com acabamento cromado. Dimensões: 170x5x100. Quantidade: 01 unidade.

b)) Armário em L: Armário em MDF com laminado em madeira Rádica Olivo. Acabamentos em 90° e 180°. Puxadores modelo Nero da Archi puxadores, acabamento grafite. Com prateleiras e dois cabideiros para vassouras com extração deslizante. Quatro portas de correr com chaveamento. Dimensões: conforme projeto. Quantidade: 01 unidade.

c) Armário aberto: Armário aberto com 6 prateleiras vazadas em aço inox AISI304, acabamentos sem emendas. Dimensões: 263x60x275. Quantidade: 01 unidade.

d) Escrivaninha: Escrivaninha com 3 gavetas e nicho para estabilizador e gabinete em MDF com laminado em madeira Rádica Olivo. Acabamentos em 90° e 180°. Puxadores modelo Nero da Archi puxadores, acabamento grafite. Dimensões: 168x81x74. Quantidade: 01 unidade.

e) Arquivo: Arquivo com 4 gavetas para pastas suspensas em MDF com laminado em madeira Rádica Olivo. Acabamentos em 90° e 180°. Puxadores modelo Nero da Archi puxadores, acabamento grafite. Dimensões: 50x72x151. Quantidade: 01 unidade.

f) Cadeira digitador: Cadeira digitador com base cromada com regulagem a gás e mecanismo com regulagem de movimento da inclinação e altura do encosto atendendo rigorosamente as normas NR17 e NBR13962 com braços reguláveis. Base cromada e forro do assento em couro ecológico na cor preta. Quantidade: 01 unidade.

B) Laboratório Modelo de Recepção: descritivo das futuras instalações

a) Espelho: Espelho 1 face com moldura com acabamento cromado. Dimensões: 400x97. Quantidade: 01 unidade.

b) Mesa lateral: Mesa lateral, confeccionada, em tubo de aço carbono sae 1010/20 de secção eliptico de 20x45, parede 12 cm com costura longitudinal. soldado com processo migg. Tratamento em níquel e cromo. Tampo em vidro transparente 4mm. Dimensões: 50x50x50. Quantidade: 01 unidade.

c) Poltrona: Poltrona Gandola, design Pierre Paulin ou similar. Base giratória em alumínio fundido e polido com concha em fibra estofada em Velosuede na cor marrom. Quantidade: 02 unidades.

d) Sofá: Sofá 3 lugares modelo LC3 , design Le Corbusier com estrutura em aço inox tubular polido brilhante, percinta elástica, revestida com espuma de poliuretano (D28/assento, D23/encosto/braços), manta acrílica e couro ecológico na cor preta.. Quantidade 01 unidade. Dimensões: 236x73x65.

e) Mesa de recepção: Mesa para recepção em MDF com acabamento em laminado de madeira Carvalho. A estrutura da base é em tubo de aço cromado com o apoio de sapatas reguláveis. Tampo para atendimento em vidro transparente 8mm com espaçadores em aço cromado. Estrutura interna com suporte para 4 gabinetes. Acabamentos com 90° e 180°. Dimensões: conforme projeto. Quantidade: 01 unidade.

f) Cadeira digitador com rodízios: Cadeira digitador com base cromada com regulagem a gás e mecanismo com regulagem de movimento da inclinação e altura do encosto atendendo rigorosamente as normas NR17 e NBR13962 com braços reguláveis. Base cromada e forro do assento em couro ecológico na cor preta. Quantidade:05 unidades.

f) Cadeira interlocutor fixa: Cadeira interlocutor com base cromada com regulagem a gás e mecanismo com regulagem de movimento da inclinação do encosto atendendo rigorosamente as normas NR17 e NBR13962. Base cromada e forro do assento em couro ecológico na cor preta. Quantidade:02 unidades.

g) Mesa: Mesa, confeccionada, em tubo de aço carbono sae 1010/20 de secção eliptico de 20x45, parede 12 cm com costura longitudinal. soldado com processo migg. Tratamento em níquel e cromo. Tampo em vidro transparente 4mm. Gaveteiro com chaveamento com duas gavetas, uma para pasta suspensa em MDF revestido com laminado de madeira Carvalho. Fechamento tipo feche-toque. Suporte para gabinete em MDF revestido com laminado de madeira Carvalho. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas). Quantidade 01 unidade. Dimensões: 150x80x76.

VII – CAMPUS OFERTANTE

58. Justificativa da Oferta do Curso no Campus:

O curso está previsto no PDI e na POCV do Câmpus.

59. Itinerário formativo no Contexto da Oferta do Campus:

Dentro do itinerário formativo do Campus, o curso de Tecnologia em Hotelaria surgiu na perspectiva de contribuir para o desenvolvimento dos meios de hospedagem da região.

Além do câmpus já ter ofertado diversas turmas do curso técnico na área de hospedagem de 2007 até 2011, há previsão na POCV de oferta de especialização em Gestão de Eventos e também a especialização de Gestão de Pequenos Empreendimentos em Alimentos e Bebidas.

Considera-se que muitos cursos do câmpus do eixo turismo, hospitalidade e lazer relacionam-se direta e indiretamente com o CST de Hotelaria, como por exemplo, o CST Gastronomia e os cursos técnicos de Eventos, Guia de Turismo, Gastronomia e Panificação e Confeitaria. Além disso, os diversos cursos de formação inicial e continuada podem fazer parte do itinerário formativo do aluno ou futuro aluno do CST Hotelaria - cerimonialista e mestre de cerimônias; organização de eventos sociais; bartender; serviço básico de vinho; Auxiliar de Manipulação de Alimentos, Condutor Cultural Local do Centro Histórico de Florianópolis, Coquetelaria, Espanhol para Turismo, Formação Continuada para Garçom, Inglês para Turismo, Recepção de Eventos, Cursos FIC em Inglês e Espanhol, entre outros.

O Câmpus Florianópolis-Continente é o único do IFSC que trabalha somente com um eixo tecnológico e seu itinerário formativo busca a complementaridade das competências, conhecimentos e atitudes desenvolvidas nesta área. Dessa forma, acredita-se que a oferta do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria responde à demanda imposta pelo mundo do trabalho do turismo e, juntamente com os outros cursos nos seus diferentes níveis, fazem com que o Câmpus atenda às necessidades da região neste segmento econômico.

60. Público-alvo na Cidade ou Região:

De acordo com o IBGE (2014), o número de empregos no setor de serviços (geral) era de 2,6 mil em Biguaçu, 12,6 mil em Palhoça, 58,6 mil em São José e 138,3 mil em Florianópolis. No tocante ao turismo, segundo o IPEA Empregos (2014), existiam 2,2 mil empregos formais em agências de viagens em Santa Catarina, 15,9 mil em empresas de alimentação, 15,5 mil em hotéis e pousadas, 2,2 mil em aluguel de transportes, cultura e lazer, transporte aéreo e aquaviário e 5,4 mil em transporte terrestre. De acordo com

Ministério do Trabalho (2011), em 2010, eram mais de 300 mil empregos diretos em meios de hospedagem no Brasil, destes 22% trabalhavam na área de governança, 16% na área de recepção, 16% na área de alimentos e bebidas e 6% na manutenção, o restante se dividia nas áreas administrativas. Com relação à faixa etária, 32% dos trabalhadores da hotelaria estão entre 30 a 39 anos, seguidos de 21% de 40 a 49 anos e 36% de 18 a 29 anos (DIEESE, 2011). Com relação à escolaridade, verifica-se a partir de pesquisa realizada pelo Dieese (2011) que 43,2% dos trabalhadores possuem ensino médio completo, seguidos por 20,6% que possuem fundamental completo, 12% ensino médio incompleto e 9,6% fundamental incompleto. Os que possuem ensino superior completo somam 4,4% e incompleto 2,8%.

O destino turístico “Florianópolis” figura entre os principais do país. Tal fato remete à necessidade de prestação de serviços de qualidade, bem como de estrutura qualificada para receber turistas nacionais e internacionais. Por isso, a realização de um curso de tecnologia em hotelaria se justifica pelo fato de promover a qualificação profissional de trabalhadores no âmbito não somente da operação dos serviços hoteleiros, mas na sua concepção, análise e implementação.

No que diz respeito à região de Florianópolis, de acordo com Santos (2005), depois dos anos de 1970 percebe-se uma nova fase para história da capital com um crescimento vertiginoso no número de hotéis, sendo que o número de unidades habitacionais aumenta de 547 em 1960 para 1019 em 1980. Esta curva ascendente prossegue de 1990 a 2005 quando são instalados na capital onze novos hotéis e o número de unidades habitacionais sobe para 1474 (1990), para 2126 (2005).

Sobre o crescimento do mercado de turismo no Brasil e em Florianópolis, percebe-se que o setor vem trabalhando para a melhoria nos próximos anos, apesar da crise econômica, o setor turístico é um dos poucos que obtiveram destaque e ascensão no ano de 2015 (MTUR, 2016). Declarações, na mídia especializada, de expectativas extremamente favoráveis por parte de analistas, investidores e profissionais do turismo, anúncios de novos investimentos e o correspondente aumento das consultas de empresas do ramo hoteleiro ao BNDES anunciam excelentes perspectivas e ratificam a trajetória de crescimento esperada.

O Estado de Santa Catarina é composto por 295 municípios, em doze regiões turísticas, 20 associações de municípios (microrregiões) e seis mesorregiões. Cada região turística faz parte do programa de Regionalização do Ministério do Turismo. Tal divisão ocorreu a partir de aspectos territoriais, culturais e mercadológicos relacionados com a segmentação turística.

É possível afirmar ainda, que os serviços de hospedagem estão no último elo da cadeia de serviços turísticos e configuram-se como um dos mais importantes, pois representam a base de permanência temporária do turista, que, de uma forma geral, busca encontrar a extensão de sua residência, ou seja, serviços que reproduzam o mesmo padrão de conforto de sua residência habitual (IBGE, 2011). Neste ponto verifica-se a importância da qualificação profissional em gestão e operação de serviços hoteleiros, perfil profissional do egresso do curso aqui discutido.

A partir de todo o exposto considera-se pertinente a oferta do curso para a região por:

6. Florianópolis (centro da região metropolitana) ser considerada um dos principais destinos de turismo no país - e recentemente - em julho de 2016, ser uma das três cidades catarinenses com classificação “A” no Mapa da Regionalização de Turismo, elaborado pelo MTur;

7. Pelos investimentos crescentes que redes hoteleiras estão realizando na cidade, criando e melhorando milhares de unidades habitacionais, necessitando de profissionais capacitados para atender ao nível de serviço exigido;

8. Pelo fato de boa parte dos trabalhadores do turismo (segundo o IBGE) possuírem ensino médio e apenas, 4,4% ensino superior completo;

9. Pela avaliação da Fundação Getúlio Vargas na pesquisa do índice de competitividade no turismo, onde identificou necessidade de formação profissional na área, voltada para competências oferecidas no referido curso;

10. Pela representatividade que a atividade turística tem no Estado de Santa Catarina (com 185 municípios no Mapa de Regionalização do Turismo do MTur) e a necessidade de elevação no nível profissional e de serviços.

61. Requisitos Legais e normativos:

Ord.	Descrição	Sim	Não	NSA *
1	O Curso consta no PDI e no POCV do Campus?	X		
2	O Campus possui a infraestrutura e corpo docente completos para o curso?	X		
3	Há solicitação do Colegiado do Campus, assinada por seu presidente?	X		

4	Existe a oferta do mesmo curso na cidade ou região?		X	
5	10% da carga horária em Atividades de Extensão?		X	
6	Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso. NSA para cursos que não têm Diretrizes Curriculares Nacionais.			X
7	Licenciatura: Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Básica, conforme Resolução CNE/CEB 4/2010.			X
8	Licenciatura: Diretrizes Curriculares Nacionais para Educação das Relações Étnico-Raciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-Brasileira, Africana e Indígena, Lei Nº 9.394/96 e Resolução CNE 1/2004.			X
9	Diretrizes Nacionais para a Educação em Direitos Humanos, conforme disposto no Parecer CNE/CP N° 8, de 06/03/2012, que originou a Resolução CNE/CP N° 1, de 30/05/2012.	X		
10	Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, conforme disposto na Lei N° 12.764, de 27 de dezembro de 2012.	X		
11	Titulação do corpo docente (art. 66 da Lei N° 9.394, de 20 de dezembro de 1996).	X		
12	Núcleo Docente Estruturante (NDE). Resolução CONAES/MEC N° 1/2010.	X		
13	Denominação dos Cursos Superiores de Tecnologia (Portaria Normativa N° 12/2006).	X		
14	Carga horária mínima, em horas, para Cursos Superiores de Tecnologia (Portaria N°10, 28/07/2006; Portaria N° 1024, 11/05/2006; Resolução CNE/CP N°3,18/12/2002).	X		
15	Carga horária mínima, em horas – para Bacharelados e Licenciaturas Resolução CNE/CES N° 02/2007 (Graduação, Bacharelado, Presencial). Resolução CNE/CES N° 04/2009 (Área de Saúde, Bacharelado, Presencial). Resolução CNE/CP Nº 1 /2006 (Pedagogia). Resolução CNE/CP Nº 1 /2011 (Letras). Resolução CNE N° 2, de 1° de julho de 2015			X
16	Carga horária máxima pelo RDP até 25% do mínimo definido nas DCN.		X	
17	Tempo de integralização Resolução CNE/CES N° 02/2007 (Graduação, Bacharelado, Presencial). Resolução CNE/CES N° 04/2009 (Área de Saúde, Bacharelado, Presencial). **Mínimo de três anos** para os Superiores de Tecnologia no IFSC.	X		
18	Condições de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, conforme disposto na CF/88, art. 205, 206 e 208, na NBR 9050/2004, da ABNT, na Lei N°10.098/2000, nos Decretos N° 5.296/2004, N° 6.949/2009, N° 7.611/2011 e na Portaria MEC N°3.284/2003.	X		

19	Consta da matriz a disciplina de Libras (Dec. N°5.626/2005), obrigatória nas Licenciaturas e optativa nos bacharelados e Tecnológicos?	X		
20	Prevalência de avaliação presencial para EaD (Dec. N°5.622/2005, art. 4°, inciso II, §2°)			X
21	Informações acadêmicas (Portaria Normativa N° 40 de 12/12/2007, alterada pela Portaria Normativa MEC N° 23 de 01/12/2010, publicada em 29/12/2010). Cadastro e-MEC.	X		
22	Políticas de educação ambiental (Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999 e Decreto Nº 4.281 de 25 de junho de 2002).	X		
23	Licenciaturas: Diretrizes Curriculares Nacionais para a Formação de Professores da Educação Básica, em nível superior, curso de licenciatura, de graduação plena, Resolução CNE N° 2, de 1° de julho de 2015.			X

(*) NSA: Não se aplica.

62. Anexos:

Caso haja anexos ou complementações, este espaço deverá ser preenchido.

63. Referências:

ABEOC. II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil. 2013.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Nédio. Parecer n.11, de 9 de maio de 2012. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 4 set. 2012.

BRASIL. Decreto n° 5.154, de 23 de julho de 2004. Regulamenta o §2° do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei n° 9.394 de 20 dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 26 jul. 2004. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5154.htm. Acesso em 28 jun. 2016.

BRASIL. Decreto n° 8.268, de 18 de junho de 2014. Altera o Decreto n° 5.154, de julho de 2004, que regulamenta o §2° do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei n° 9.394 de 20 dezembro de 1996. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 20 jun. 2014. Disponível em **http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8268.htm**. Acesso em 28 jun. 2016.

BRASIL. Lei n° 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em **http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm**. Acesso em 28 jun. 2016.

BRASIL. Lei n° 11.741, de 16 de julho de 2008. Altera os dispositivos da Lei n° 9.394 de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para redimensionar, institucionalizar e integrar as ações da educação profissional técnica de nível médio, da educação de jovens e adultos e da educação profissional e tecnológica. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 17 jul. 2008. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11741.htm. Acesso em 28 jun. 2016.

BRASIL. Lei n° 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nºs 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6º da Medida Provisória nº 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 26 set. 2008. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm. Acesso em 28 jun. 2016.

BRASIL. Lei n° 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 30 dez. 2008. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm. Acesso em 28 jun. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. **Catálogo Nacional de Cursos Técnicos**. Brasília: Junho, 2008.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. Define as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio. Resolução n.6, de 20 de setembro de 2012. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 21 set. 2012.

_____. Dispõe sobre a instituição e implantação do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio. Resolução n.3, de 9 de julho de 2008. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 10 jul. 2008.

CONTRACS-CUT. Estudo do Setor Hoteleiro – Dieese. 2013

CUT. Central Única dos Trabalhadores. Estudos do Setor Hoteleiro, 2015.

DE LUCA FILHO, Vinicius. SANTOS, Fabíola Martins.; BASTOS, José Messias. A geografia dos serviços: panorama do setor de eventos na hotelaria de Florianópolis (SC). In: **Anais do XVI Encontro Nacional de Geógrafos**. Porto Alegre: AGB, 2010.

ECD. O mercado de *food service* no Brasil. 2010.

FIESC. Rotas Estratégicas Setoriais 2022. Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina. Apresentação Digital, Santa Catarina, 2016.

FIESC. Santa Catarina em dados. 2013.

FLORIANÓPOLIS. Secretaria Municipal de Saúde. Portaria n.2, de 4 de janeiro de 2016. Diário Oficial Eletrônico do Município de Florianópolis. Florianópolis, SC, 21 mar. 2016.

FGV. Pesquisa Anual de Conjuntura Econômica do Turismo. 2014.

FGV. Índice de competitividade do turismo nacional – Florianópolis. Ministério do Turismo – Brasil, 2015.

GRINSPUN, M. P. S. Z. Educação tecnológica. In: GRINSPUN, M. P. S. Z. (Org.). **Educação tecnológica***:* desafios e perspectivas. São Paulo: Cortez, 1999.

HOTELINVEST. Panorama da Hotelaria Brasileira. 2012-2013.

HVS. Panorama da Hotelaria Sul-Americana. 2015-2016.

IBGE/PAS. Funcionários por Empresa – Instituto Brasileiro de Pesquisa e Estatística, Brasília, 2016.

IBGE/PAS. Funcionários por Empresa – Instituto Brasileiro de Pesquisa e Estatística, Brasília, 2014.

IBGE. Pesquisa de Hospedagem de 2011. Disponível em: www.ibge.gov.br. Acesso em 02 abr. 2012.

INFRAERO. **Anuário da Infraero**. Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária. 2014.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA. Plano de Desenvolvimento Institucional 2015-2019.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Dados Econômicos e do Emprego no Turismo (IPEADATA), Brasília, 2014.

JLL. Hotelaria em Números – Brasil 2015.

MEC. Ministério da Educação e Cultura. Observatório do mundo do trabalho. Turismo e Hospitalidade. Brasília, 2012.

MELLO, A; GOLDSTEIN, M. **A perspectiva da hotelaria no Brasil**. BNDES, 2012.

MTUR. Ministério do Turismo. Sondagem do Consumidor: intenção de viagem. Fundação Getúlio Vargas. Brasil, 2016.

MTUR. Ministério do Turismo. Anuário Estatístico do Turismo. Ano Base 2015. Brasília, 2016.

MTUR. Ministério do Turismo. Índice de Competitividade do Turismo Nacional. 2015.

MTE. Ministério do Trabalho e Emprego. Dados setoriais do Turismo. Relação Anual de Informações Sociais, Brasília, 2010.

MTE. Ministério do Trabalho e Emprego. Dados setoriais do Turismo. Relação Anual de Informações Sociais, Brasília, 2011.

MTE. Ministério do Trabalho e Emprego. Relação Anual de Informações Sociais, Brasília, 2014.

MTEPS. Ministério do Trabalho e Emprego e PrevidÊncia Social. Relação Anual de Informações Sociais, Brasil, 2015.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO – OMT. UNWTO World Tourism Barometer, June 2015.

OTF. Observatório de Turismo de Florianópolis. Dados de passageiros. 2016.

SANTOS, Fabíola Martins. **Geografia das redes hoteleiras**: mundo, Brasil e Santa Catarina. Tese. Geografia. Programa de Pós Graduação em Geografia. Florianópolis. Universidade Federal de Santa Catarina, 2012.

SEBRAE. **Análise do mercado de restaurantes**. Serviço brasileiro de apoio às micro e pequenas empresas. Brasil, 2014.

_____. Estudo de mercado do setor de bares e restaurantes. Serviço Brasileiro de apoio às micro e pequenas empresas. Brasil, 2012.

TRIPADVISOR. Trip Advisor Insights. Relatório documental. 2016.

United Nations Worl0,00 cmd Tourism Organization – UNWTO. Tourism Highlights, Madrid, 2015.

WTTC. World Travel & Tourism Concil. Economic Impacto of Tourism. Annual Update Summary, 2016.

WTTC. Travel & Tourism: Economic Impact, 2015.

Florianópolis, 10 de novembro de 2016

Vinicius De Luca Filho (coordenador)

Fabíola Martins dos Santos

Risolete Maria Hellmann

Pedro José Raymundo

Thianne Mussoi de Freitas