

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

MATRIZ CURRICULAR

| Matriz Curricular | | | | | |
|--|----------|---|-----------------------|---|------------|
| Estabelecimento: | | | | | |
| Município: | | | | | |
| Curso: TÉCNICO EM HOSPEDAGEM | | | | | |
| Forma: CONCOMITANTE/SUBSEQUENTE | | | | Implantação: gradativa a partir de | |
| Turno: | | | | Carga horária: 800 horas | |
| | | | | Organização: SEMESTRAL | |
| Nº | CÓD. SAE | DISCIPLINAS | SEMESTRES (HORA AULA) | | |
| | | | 1º | 2º | Horas |
| 1 | 3073 | ADMINISTRAÇÃO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM | 48 | - | 48 |
| 2 | 0436 | ALIMENTOS E BEBIDAS | - | 48 | 48 |
| 3 | 1305 | ESPAÑHOL INSTRUMENTAL | - | 32 | 32 |
| 4 | 3514 | FUNDAMENTOS DO TRABALHO | - | 32 | 32 |
| 5 | 4942 | FUNDAMENTOS DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE | 32 | - | 32 |
| 6 | 3079 | GOVERNANÇA | 32 | 32 | 64 |
| 7 | 1113 | INGLÊS INSTRUMENTAL | 32 | - | 32 |
| 8 | 423 | LEGISLAÇÃO APLICADA AO TURISMO | 32 | - | 32 |
| 9 | 416 | MEIOS DE HOSPEDAGEM | 32 | - | 32 |
| 10 | 3075 | OPERACIONALIZAÇÃO DE EVENTOS | - | 48 | 48 |
| 11 | 3076 | PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM | 32 | 64 | 96 |
| 12 | 3077 | RECEPÇÃO | 32 | 32 | 64 |
| 13 | 2324 | RELAÇÕES INTERPESSOAIS | 32 | - | 32 |
| 14 | 3078 | RESERVAS E COMERCIALIZAÇÃO DE ESPAÇOS DE HOSPEDAGEM | 32 | 32 | 64 |
| 15 | 3080 | RESPONSABILIDADE AMBIENTAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM | - | 48 | 48 |
| 16 | 0190 | TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO | 32 | - | 32 |
| 17 | 3081 | TÉCNICAS DE LAZER E RECREAÇÃO | 32 | 32 | 64 |
| TOTAL | | | 400 | 400 | 800 |

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

MATRIZ CURRICULAR OPERACIONAL

| Matriz Curricular Operacional | | | | |
|-------------------------------------|----------|---|---|-----------|
| Estabelecimento: | | | | |
| Município: | | | | |
| Curso: TÉCNICO EM HOSPEDAGEM | | | | |
| Forma: CONCOMITANTE | | | Implantação: gradativa a partir de | |
| Turno: | | | Carga horária: 800 horas | |
| | | | Organização: SEMESTRAL | |
| Nº | CÓD. SAE | DISCIPLINAS | SEMESTRES (HORA AULA) | |
| | | | 1º | 2º |
| 1 | 3073 | ADMINISTRAÇÃO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM | 3 | - |
| 2 | 436 | ALIMENTOS E BEBIDAS | - | 3 |
| 3 | 1305 | ESPAHOL INSTRUMENTAL | - | 2 |
| 4 | 3514 | FUNDAMENTOS DO TRABALHO | - | 2 |
| 5 | 4942 | FUNDAMENTOS DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE | 2 | - |
| 6 | 3079 | GOVERNANÇA | 2 | 2 |
| 7 | 1113 | INGLÊS INSTRUMENTAL | 2 | - |
| 8 | 423 | LEGISLAÇÃO APLICADA AO TURISMO | 2 | - |
| 9 | 416 | MEIOS DE HOSPEDAGEM | 2 | - |
| 10 | 3075 | OPERACIONALIZAÇÃO DE EVENTOS | - | 3 |
| 11 | 3076 | PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM | 2 | 4 |
| 12 | 3077 | RECEPÇÃO | 2 | 2 |
| 13 | 2324 | RELAÇÕES INTERPESSOAIS | 2 | - |
| 14 | 3078 | RESERVAS E COMERCIALIZAÇÃO DE ESPAÇOS DE HOSPEDAGEM | 2 | 2 |
| 15 | 3080 | RESPONSABILIDADE AMBIENTAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM | - | 3 |
| 16 | 190 | TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO | 2 | - |
| 17 | 3081 | TÉCNICAS DE LAZER E RECREAÇÃO | 2 | 2 |
| TOTAL | | | 25 | 25 |

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

DESCRIÇÃO DE CADA DISCIPLINA CONTENDO EMENTA

1. ADMINISTRAÇÃO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Carga horária total: 48h

EMENTA: O estudo dos fundamentos da administração voltados aos meios de hospedagem.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-------------------------------|---|
| 1 Definições de Administração | 1.1. Definições 1.2. Fundamentos gerais da administração 1.3. Tipos de administração 1.4. Planejamento administrativo de empresas turísticas |
| 2 Marketing | 2.1. Marketing turístico 2.2. Segmentação do mercado 2.3. Demandas reais e potenciais 2.4. Promoção de vendas 2.5. Produto turístico e motivação 2.6. Imagem e destino |

BIBLIOGRAFIA

BENNETT, P. D. **O comportamento do consumidor**. São Paulo: Atlas, 1995.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias Do Sul: Educus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6ª ed.. São Paulo: Makron Books, 1999.

COBRA, Marcos. **Administração de Marketing**. São Paulo: Atlas, 2000.

GRACIOSO, Francisco. **Marketing estratégico**. São Paulo: Atlas, 2001.

GRACIOSO, Francisco. **Marketing: o sucesso em cinco movimentos**. São Paulo: Atlas, 1998.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

GRUENWALD, G. **Como desenvolver e lançar um produto novo no mercado**. São Paulo: Makron Books, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**, São Paulo: Atlas, 2000.

KWASNICKA, Eunice Lacava. **Teoria geral da Administração**. 2ª ed.. São Paulo: Atlas ,1997.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing: conceito, exercícios, casos**. 4. Ed.. São Paulo: Atlas, 1997.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução à Administração**. 4ª ed.. São Paulo: Atlas, 1995.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria geral da Administração**. 3ª ed.. São Paulo: Atlas, 2002.

MONTANA, Patrick J. **Administração**. 2ª ed.. São Paulo: Saraiva,1998.

SILVA, Reinaldo Oliveira. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

TEIXEIRA S. F. M. G. **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Atheneu, 1997.

2. ALIMENTOS E BEBIDAS

Carga horária total: 48h

EMENTA: Compreensão sobre serviços do setor de alimentos e bebidas voltado aos meios de hospedagem.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|---------------------------------------|---|
| 1 Setor de alimentos e bebidas | 1.1. Controle de estoque 1.2. Funcionamento da cozinha, setor de alimentos e bebidas |

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

| | |
|---------------------------------|--|
| | 1.3. Sanitização e acondicionamento de alimentos 1.4. Higiene pessoal e do alimento 1.5. Mise-en-place 1.6. Interpretação de fichas técnicas 1.7. Processos de automação 1.8. Cardápios |
| 2 Tipologia de bares | 2.1. Vendas 2.2. Regras sobre vendas de bebidas alcoólicas 2.3. Processo de venda em restaurante |
| 3 Serviços para clientes | 3.1. Métodos de promoção e incentivo de vendas 3.2. Planejamento e organização de eventos e banquetes |

BIBLIOGRAFIA

BERNARDES, S. M. et al. **Cardápio**: Guia prático para a elaboração. São Paulo: Atheneu, 2001.

DAVIES, C. A. **Alimentos & bebidas**. Caxias do Sul: Educus, 1999.

FREUND, T. **Técnicas de alimentos e bebidas**. Rio de Janeiro: Infobook, 2000. GUERRIER, Y. **Comportamento organizacional em hotéis e restaurantes**. São Paulo, 2000.

Manual de serviço de garçom. São Paulo: SENAC, 1996.

Manual do Maitre. SENAC Nacional, 2000.

PACHECO, A. de O. **Manual de serviço do garçom**. São Paulo: SENAC, 2005.

Planejamento e organização de buffet. São Paulo: SENAC, 1989.

TEICHMANN, I. M. **Cardápios**: técnicas e criatividade. Caxias do Sul : EDUCUS, 2000.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCUS, 1999.

KOTSCHEVAR, Lendal H.; KNIGHT, John B. **Gestão, planejamento e operação de restaurantes**. São Paulo: Roca, 2005.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

TEIXEIRA; S. F.M.G. **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Atheneu, 1997.

3. ESPANHOL INSTRUMENTAL

Carga horária total: 32h

EMENTA: Estudo da língua espanhola voltada às especificidades dos meios de hospedagem.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|---|---|
| 1 Vocabulário básico | 1.1. Linguagem coloquial 1.2. Leitura e interpretação de textos |
| 2 Vocabulário técnico | 2.1. Leitura e interpretação de textos |
| 3 Cultura hispânica | 3.1. Conhecimentos gerais 3.2. Fonética e fonologia do espanhol 3.3. Heterogenéricos, heterossemânticos e heterotônicos |
| 4 Textos em Turismo e Hospedagem | 4.1. Leitura e interpretação de textos |

BIBLIOGRAFIA

BLASCO, CECILIA. **Fale tudo em espanhol em viagens!** 1ª edição. São Paulo: Disal, 2009.

KINDERSLEY, Dorling. **Espanhol:** guia de conversação para viagem. 5a. edição. São Paulo: Publifolha, 2005.

MARTINEZ, RON; ARIAS, Sandra di Lullo. **Como dizer tudo em Espanhol:** fale a coisa certa em qualquer situação. 1ª edição. São Paulo: Campus, 2001.

4. FUNDAMENTOS DO TRABALHO

Carga horária total: 32h

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

EMENTA: A análise do trabalho humano nas perspectivas ontológica e histórica; o trabalho como realização da humanidade, como produtor da sobrevivência e da cultura; o trabalho como mercadoria no industrialismo e na dinâmica capitalista. As transformações no mundo do trabalho: tecnologias, globalização, qualificação do trabalho e do trabalhador.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|---------------------------------------|--|
| 1 Ser social | 1.1. Mundo do trabalho 1.2. Sociedade |
| 2 Dimensões do trabalho humano | 2.1. História das transformações do mundo do trabalho. 2.2. Trabalho como mercadoria: processo de alienação. 2.3. Emprego, desemprego e subemprego. 2.4. Globalização 2.5. Novas tecnologias produtivas e organizacionais no mundo do trabalho 2.6. Inclusão do trabalhador na nova dinâmica do trabalho. |

BIBLIOGRAFIA

CHESNAIS, F. **Mundialização do capital**. Petrópolis: Vozes, 1997.

FROMM, E. **Conceito marxista de homem**. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

GENRO, T. **O futuro por armar. Democracia e socialismo na era globalitária**. Petrópolis: Vozes, 2000.

GENTILI, P. **A educação para o desemprego. A desintegração da promessa integradora**. In: Frigotto, G. (Org.). *Educação e crise do trabalho: perspectivas de final de século*. 4 ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

GRAMSCI, A. **Concepção dialética da história**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1978.

HOBBSBAWM, E.. **A era dos extremos O Breve Século XX 1914-1991**. São Paulo: Editora da UNESP, 1995.

JAMESON. F. **A cultura do dinheiro**. Petrópolis: Vozes, 2001.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

LUKÁCS, G. **As bases ontológicas do pensamento e da atividade do homem.** *Temas de Ciências Humanas.* São Paulo: [s.n], 1978.

MARTIN, H. P.; SCHUMANN, H. **A armadilha da globalização:** O assalto à democracia e ao bem-estar. São Paulo: Globo, 1996.

NEVES, L.M. W. **Brasil 2000: nova divisão do trabalho na educação.** São Paulo: Xamã, 2000.

NOSELLA, P. Trabalho e educação. In: Frigotto, G. (Org.). **Trabalho e conhecimento:** dilemas na educação trabalhador. 4 ed. São Paulo:Cortez, 1997.

SANTOS, B. **Reinventando a democracia. Entre o pre-contratualismo e o pós-contratualismo.** In: Beller, Agnes et al. **A crise dos paradigmas em ciências sociais.** Rio de Janeiro: Contraponto, 1999.

5. FUNDAMENTOS DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE

Carga horária total: 32h

EMENTA: O estudo dos fundamentos do Turismo e da Hospitalidade como um princípio das relações humanas. Legislação e infraestrutura no Turismo e na Hospitalidade.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|---------------------------------|--|
| 1 Conceitos | 1.1. Tipos de turismo 1.2. Importância sócio-econômica |
| 2 Legislação | 2.1. Órgãos oficiais do turismo 2.2. Associações 2.3. Infraestrutura turística 2.4. Equipamentos e serviços |
| 3 Serviços em hospedagem | 3.1. Classificação oficial. 3.2. Mtur 3.3. Classificação extra-oficial 3.4. Guias turísticos |

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

| | |
|--|---|
| | <p>3.5. Meios e serviços de alimentação 3.6. Serviços de entretenimento 3.7. Agências de turismo 3.8. Transpostadoras. 3.9. Locadoras de veículos 3.10. Comércio 3.11. Casas de câmbio 3.12. Terminais de passageiros e outros.</p> |
| 4 Infraestrutura | <p>4.1. Sistemas de transportes/ educação / telecomunicação / segurança / equipamentos médicos hospitalares / outros. 4.2. Estabelecimentos de apoio 4.3. Sistema turístico 4.4. Impactos do turismo</p> |
| 5 Tipos de turismo | <p>5.1. Áreas do turismo 5.2. Perfil do turista 5.3. Mercado turístico 5.4. Políticas públicas de turismo</p> |
| 6 Tempos e espaços em Hospitalidade | <p>6.1. A hospitalidade na história 6.2. Os mitos da hospitalidade 6.3 A hospitalidade dentro do paradigma da dádiva e como atributo 6.4 Hospitalidade doméstica, urbana e virtual 6.5 As leis da hospitalidade 6.7Hospitalidade como fato social</p> |
| 7 Etiqueta | <p>7.1. Anfitrião e hóspede 7.2. Visitante e visitado 7.3. Estatuto da domesticidade 7.4. Hospitaleiro e anfitrião 7.5. Hostilidade, recepção e agressão 7.6. A recepção, a hospedagem, a alimentação e o entretenimento do hóspede</p> |
| 8 Hospitalidade urbana | <p>8.1. Eventos e festividades 8.2. Hospitalidade e educação 8.3. Os metiês da hospitalidade 8.4. A gorjeta 8.5. Sexo na hospitalidade 8.6. Comunicação de massa x comunicação interpessoal 8.7. Tabus e afecções da hospitalidade</p> |

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

BIBLIOGRAFIA

BARRETTO, Margarita. **Planejamento e Organização em Turismo**. Campinas: Papyrus, 2001.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **A questão do método em turismo**. In.: _____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. 6.ed. São Paulo: Futura, 2002.

DIAS, Celia Maria de Moraes; et all. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Manole: Barueri/SP, 2006.

DIAS, Reinaldo. **Planejamento do Turismo – política e desenvolvimento do Turismo no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2003.

GASTAL, Suzana. **Turismo: 9 propostas para um saber-fazer**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001 Coleção Comunicação, 4.

GONÇALVES, Maria Helena B. **Introdução a Turismo e hotelaria**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 1998.

HOLLANDA, Janir. **Turismo: operação e agenciamento**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2003.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do Turismo**. 3º Edição. São Paulo: Editora Aleph, 2001.

LAGE, Beatriz H. G e MILONE, Paulo C. **Turismo na economia**. 1º Edição. São Paulo: Editora Aleph, 2004 – Coleção ABC do Turismo.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. Manole: Barueri/SP, 2005.

LEMOS, Leandro. **Turismo: que negócio é esse?** Campinas: Papyrus, 2001.

MAMEDE, Gladston. **Direito do Consumidor no Turismo**. São Paulo: Atlas, 2004.

MEDLIK, A. Lockwood, S. **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Manole: Barueri/SP, 2005.

MOTA, Keila Cristina Nicolau. **Marketing turístico: promovendo uma atividade sazonal**. São Paulo: Atlas, 2001.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

OCTÁVIO, Luiz. **Hospitalidade**. 1º Edição. São Paulo: Editora Aleph, 2004 – Coleção ABC do Turismo.

PELIZZER, Hilario Angelo. **Turismo de negócios**. São Paulo: Thompson Pioneira, 2005.

WALKER, John R. **Introdução à Hospitalidade**. Manole: Barueri/SP, 2006.

6. GOVERNANÇA

Carga horária total: 64h

EMENTA: Análise dos processos e rotinas da Governança em Meios de Hospedagem. Estudo de manutenção e decoração. Estudo de administração e legislação.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-------------------------------------|---|
| 1 Governança | 1.1. Organização da Governança |
| 2 Manutenção e decoração | 2.1. Higiene e segurança no trabalho 2.2. Técnicas de trabalho e organização de camareira 2.3. Material de limpeza, utensílios e equipamentos. 2.4. Rouparia de andar 2.5. Técnicas de trabalho e organização da lavanderia 2.6. Técnicas de trabalho e organização de limpeza |
| 3 Administração e legislação | 3.1. Gerenciamento da governança 3.2. Normas constitucionais, legais e regulamento sobre a governança |

BIBLIOGRAFIA

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

CÂNDIDO, Índio. **Governança em Hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. **Camareira:** mercado profissional. São Paulo: SENAC, 2009.

7. INGLÊS INSTRUMENTAL

Carga horária total: 32h

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

EMENTA: Estudo da língua inglesa voltada às especificidades dos meios de hospedagem.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-----------------------|--|
| 1 Gêneros textuais | 1.1. Textos informativos 1.2. Textos literários 1.3. Textos dissertativos 1.4. Textos publicitários |
| 2 Vocabulário técnico | 2.1. Textos técnicos |
| 3 Linguística | 3.1 Elementos do discurso. 3.2 Variedades linguística 3.3 Diversidade cultural 3.4 Conhecimentos linguísticos |

BIBLIOGRAFIA

MURPHY, RAYMOND. **Essensial grammar in use**. Gramática básica da língua inglesa. Cambridge: Editora Martins fontes.

MURPHY, RAYMOND. **English grammar in use**. 3ª ed. Ed. Cambridge University (Brasil).

ZAMARIN, Laura; MASCHERPE, Mario. **Os falsos cognatos**. 7ª Edição. BERTRAND BRASIL: 2000.

8. LEGISLAÇÃO APLICADA AO TURISMO

Carga horária total: 32h

EMENTA: Estudo de noções do Direito e da legislação específica que envolvem as atividades dos meios de hospedagem.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-----------------------|---|
| 1 Legislação | 1.1. Noções de abertura de empresa turística. 1.2. Aspectos tributários trabalhistas nas atividades turísticas. 1.3. Relações comerciais entre fornecedores de serviços turísticos. 1.4. Relações de consumo turístico. 1.5. Contratos. |

BIBLIOGRAFIA

- _____ **Código Civil Brasileiro – CCB:** lei 10.406/02. São Paulo: Saraiva, 2007.
- _____ **Código de Defesa do Consumidor – CDC.** São Paulo: Saraiva, 2007.
- _____ **Código Tributário Nacional – CTN.** São Paulo: Saraiva, 2007.
- _____ **Consolidação das Leis do Trabalho – CLT:** lei 5452/43. São Paulo: Saraiva, 2007.
- _____ **Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.** São Paulo: Saraiva, 2007.
- _____ **Estatuto do Idoso.** São Paulo: Saraiva, 2007.
- _____ **Legislação Ambiental.** São Paulo: Saraiva, 2007.
- _____ **Legislação Previdenciária.** São Paulo: Saraiva, 2007.
- _____ **Direito Constitucional.** São Paulo: Atlas, 2006.
- _____ **Código Civil Brasileiro.** 19ª ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- _____ **Constituição da República Federativa do Brasil.** São Paulo: Saraiva, 2007.
- _____ **Vade Mecum.** São Paulo: Saraiva, 2006.
- COTRIM, E. L. **Direito básico.** Curitiba: LBR, 2004.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

DOWER, N. G. B. **Instituições de Direito Público e Privado**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

GIAMBIAGI, F.; ALEM, C. A. **Finanças públicas: teoria e prática no Brasil**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

MONTEIRO, W. de B. **Direito Civil**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MORAES, A. **Direito Administrativo**. São Paulo: Atlas, 2006.

NASCIMENTO, A. M. **Iniciação ao Direito do Trabalho**. São Paulo: LTR, 2004.

PALAIÁ, N. **Noções essenciais de Direito**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

REQUIÃO, R.. **Curso de Direito Comercial**. São Paulo: Saraiva, 2003.

9. MEIOS DE HOSPEDAGEM

Carga horária total: 32h

EMENTA: Estudo dos meios de hospedagem, de acordo com a classificação e tipo de administração.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|--------------------------------|--|
| 1 História da hotelaria | 1.1. Hotelaria no mundo 1.2. Hotelaria no Brasil |
| 2 Tipologia | 2.1. Tipos de hospedagem 2.2. Classificação de hospedagem 2.3. Redes e cadeias hoteleiras 2.4. Tipos de administração |

BIBLIOGRAFIA

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

ASCANIO, Alfredo. **Turismo e planejamento hoteleiro: avaliação econômica e ambiental.** São Paulo: Ed Papirus, 2003.

CÂNDIDO, Índio **Gestão de hotéis técnicas, operações e serviços,** Ed EDUCS Caxias do Sul, 2003.

DIAS, C. M. M. *Et All*, **Hospitalidade, reflexões e perspectivas.** Ed. Manole, 2.002.

GUIA Quatro Rodas Brasil. São Paulo. Ed. Abril – Diversos anos.

TORRE, F. **Administração hoteleira,** vol 1 e 2. Ed. Rocca, 2001.

CHON, Kye – Sung **Hospitalidade, conceitos e aplicações,** Pioneira Thomson Learning, 2003.

10. OPERACIONALIZAÇÃO DE EVENTOS

Carga horária total: 48h

EMENTA: Compreensão dos conceitos dos tipos de eventos e sobre os processos de operacionalização de eventos em meios de hospedagem.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-----------------------|---|
| 1 Conceitos | 1.1. Tipologia |
| 2 Operacionalização | 2.1 Operacionalização 2.2. Estrutura para eventos 2.3. Organização de eventos 2.4 Datas comemorativas 2.5 Banquete 2.6 Eventos em hotéis |

BIBLIOGRAFIA

BRENOL, Renato. **Manual de eventos.** São Paulo, 2001

COSTA, Cleuza Gimenez. **Organização de eventos.** São Paulo: Summus, 1997.

DESSLER, G. **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo: Prentice Hall, 2003.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

GIL, Antonio Carlos. **Administração de Recursos Humanos**: um enfoque profissional. São Paulo: Atlas, 1996.

GOLDANICK, Karin. **Turismo de eventos**. São Paulo, 2000.

NUNES, Marina Martinez. **Cerimonial para executivos**. Porto Alegre: Sagra, 1999.

PONTELO, Juliana; Cruz, Lucineide. **Gestão de Pessoas**. Manual de rotinas trabalhistas. Brasília: Senac. 2006.

RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Editora Saraiva:2006.

11. PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Carga horária total: 96h

EMENTA: Elaboração do planejamento e da organização de serviços em meios de hospedagem.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-----------------------|--|
| 1 Planejamento | 1.1. Organização e supervisão de serviços 1.2 Gestão de serviços 1.3 Operacionalização e comercialização 1.4 Operacionalização de setores 1.5 Avaliação da satisfação dos clientes |

BIBLIOGRAFIA

ASCANIO, Alfredo. **Turismo e planejamento hoteleiro: avaliação econômica e ambiental**. São Paulo: Ed Papyrus, 2003.

CÂNDIDO, Índio **Gestão de hotéis**. técnicas, operações e serviços, Ed EDUCS Caxias do Sul, 2003.

DIAS, C. M. M. *Et All*, **Hospitalidade, reflexões e perspectivas**. Ed. Manole, 2.002.

GUIA Quatro Rodas Brasil. São Paulo. Ed. Abril – Diversos anos.

TORRE, F. **Administração Hoteleira**, vol 1 e 2. Ed. Rocca, 2001.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

CHON, Kye – Sung **Hospitalidade, conceitos e aplicações**, Pioneira Thomson Learning, 2003.

12. RECEPÇÃO

Carga horária total: 64h

EMENTA: Orientação sobre os procedimentos e rotinas de recepção em meios de hospedagem.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-----------------------|--|
| 1 Recepção | 1.1. Técnicas de vendas e reservas 1.2. Sistemas 1.3. Ferramentas de trabalho 1.4. Administração e legislação 1.5. Operacionalização |

BIBLIOGRAFIA

CANDIDO, Indio; VIEIRA, Elenara Vieira. **Recepção hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

CHON, Kye – Sung **Hospitalidade, conceitos e aplicações**, Pioneira Thomson Learning, 2003.

DIAS, C. M. M. *Et All*, **Hospitalidade, reflexões e perspectivas**. Ed. Manole, 2.002.

GUIA Quatro Rodas Brasil. São Paulo. Ed. Abril – Diversos anos.

PEREZ, Luis di Muro. **Manual prático de recepção hoteleira**. São Paulo: Roca, 2001.

13. RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Carga horária total: 32h

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

EMENTA: O Estudo das relações interpessoais no ambiente de trabalho e nas relações humanas. Compreensão dos processos de comunicação, de ética e de etiqueta nas relações interpessoais.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-----------------------|--|
| 1 Ocupação | 1.1. Classes e funções 1.2. Habilidades e atitudes 1.3. Liderança |
| 2 Comunicação | 2.1. Motivação do profissional 2.2. Relacionamento com o turista 2.3. Resolução de conflitos |
| 3 Ética | 3.1 Conceito e fundamentos 3.2 Valores de cidadania |
| 4 Etiqueta | 4.1. Postura 4.2. Higiene 4.3. Apresentação pessoal |

BIBLIOGRAFIA

BOM SUCESSO, E. de P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: QualityMark, 1992

MINICUCCI, A. **Dinâmica de grupo: teorias e sistemas**. São Paulo: Atlas, 1982.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal: Treinamento e Grupo**. Rio de Janeiro: José Olympio, 2003.

MOSCOVICI, F. **Equipes Dão Certo: A multiplicação do talento humano**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1996.

TAIFEL, H. **Grupos humanos e categorias sociais** (Vol. I e Vol. II). Lisboa: Horizonte, 1983.

VIGNERON, J. **Comunicação interpessoal e formação permanente** – Série Saber. Coleção Formação permanente. São Paulo: Angellara Editora, 1997.

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

14. RESERVAS E COMERCIALIZAÇÃO DE ESPAÇOS DE HOSPEDAGEM

Carga horária total: 64h

EMENTA: Compreensão dos processos e rotinas do setor de reservas em meios de hospedagem.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|---------------------------|---|
| 1 Organização de reservas | 1.1. Vouchers 1.2. Alfabeto fonético e terminologias internacionais 1.3. Técnicas de venda 1.4. Sistemas de reservas 1.5. Venda pacotes turísticos 1.6. Produtos e serviços de hospedagem 1.7. Qualidade de atendimento |

BIBLIOGRAFIA

ARAÚJO, L. C. de. **Organização sistemas e métodos**. São Paulo: Atlas, 2001.

ASCANIO, Alfredo. **Turismo e planejamento hoteleiro: avaliação econômica e ambiental**. São Paulo: Ed Papyrus, 2003.

CÂNDIDO, Índio **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Ed EDUCS Caxias do Sul, 2003.

CHON, Kye – Sung. **Hospitalidade, conceitos e aplicações**. Pioneira Thomson Learning, 2003.

COIMBRA, Ricardo. **Assassinatos na hotelaria**. São Paulo: Casa da Qualidade, 2001.

CURY, A.. **Organização & métodos: uma visão holística**. Editora Atlas.

DIAS, C. M. M. *Et All*, **Hospitalidade, reflexões e perspectivas**. Ed. Manole, 2.002.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

FILHO, J. C. **O & M integrado à Informática**. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

GUIA Quatro Rodas Brasil. São Paulo. Ed. Abril – Diversos anos.

TORRE, F. **Administração hoteleira**, vol 1 e 2. Ed. Rocca, 2001.

15. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL NA HOSPEDAGEM

Carga horária total: 48h

EMENTA: Compreensão das noções básicas de ecologia, educação ambiental e legislação ambiental para atividades nos meios de hospedagem.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-------------------------------|--|
| 1 Ecologia | 1.1. Ecologia 1.2. Cenário econômico global 1.3. Papel das empresas 1.2. Influência do consumidor |
| 2 Legislação ambiental | 2.1. Responsabilidade ambiental 2.2. ISO 14000 2.3. Educação ambiental 2.4. Legislação ambiental |

BIBLIOGRAFIA

COSTA, Patrícia Côrtes. **Unidades de conservação: matéria prima do ecoturismo**. São Paulo: Aleph, 2002.

FILHO, Americo Pellegrini. **Dicionário enciclopédico de Ecologia e Turismo**. 1a. edição. Barueri: Manole, 2000.

RUSCHMANN, Doris. **Turismo e planejamento sustentável – a proteção do meio ambiente**. Campinas, SP: Papirus, 1997.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

ASSUMPÇÃO, Luiz Fernando Joly. **Sistema de Gestão Ambiental - manual prático para implementação de SGA e Certificação ISO 14.001**

DIAS, Reinaldo. **Gestão Ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. Editora Atlas.

DONAIRE, Denis. Gestão Ambiental na Empresa. Editora Atlas. 2ª. Edição KNIGHT, H.JAMES HARRINGTON ALAN. **A implementação da ISSO 14000**. Editora Atlas.

MONTIBELLER F., Gilberto. **Empresas, desenvolvimento e ambiente**. Editora Manole.

ROMERO, Marcelo de Andrade et al. **Curso de Gestão Ambiental** – Editora Manole – 2007.

SEBRAE. Curso Básico de Gestão Ambiental.2004.

SEWELL, Granville H. **Administração e controle de qualidade ambiental**. Editora Pedagógica Universitária.

TIBOR, Tom. FELDMAN, Ira – **ISO 14000 – Um guia para as nova normas de gestão ambiental** . Editora Futura .1996.

VALLE, Cyro Eyler do. **Qualidade ambiental ISO 14000**. Editora SENAC.

16.TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Carga horária total: 32h

EMENTA: Estudo dos componentes essenciais da comunicação voltados para atuação em meios de hospedagem.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-------------------------------|---|
| 1 Aspectos gramaticais | 1.1. Norma culta 1.2. Linguagem 1.3. Funções do texto |
| 2 Redação. | 2.1. Produção de textos 2.2. Gramática e ortografia instrumental 2.3. Redação técnica 2.4. Leitura e interpretação |

BIBLIOGRAFIA

BLIKSTEIN, IZIDORO. **Como falar em público:** técnicas de Comunicação para apresentações. 1a. Edição. São Paulo: Alínea, 2006.

NOBREGA, Maria Helena da. **Estratégias de Comunicação em grupo:** como se apresentar em eventos empresariais e acadêmicos. 1a. edição. São Paulo: Atlas, 2007.

OMT. **Sinais e símbolos turísticos:** guia ilustrado e descritivo. São Paulo: Roca, 2003.

17. TÉCNICAS DE LAZER E RECREAÇÃO

Carga horária total: 64h

EMENTA: Fundamentos de planejamento, de organização e de execução de técnicas de lazer e recreação em meios de hospedagem.

| CONTEÚDO ESTRUTURANTE | CONTEÚDOS BÁSICOS |
|-----------------------|---|
| 1 Lazer | 1.1. Lazer |
| 2 Recreação | 2.1. Atividades recreativas 2.2. Atividades para ambientes abertos e fechados 2.3. Atividades direcionadas a faixas etárias |
| 3 Esportes | 3.1. Jogos inteligentes |

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E ESPORTE
DIRETORIA DA EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

| | |
|---------------------|-----------------------------------|
| 4 Novas tecnologias | 4.1. Internet e jogos eletrônicos |
|---------------------|-----------------------------------|

BIBLIOGRAFIA

CAMPOS, Luiz Claudio de A. Menescal. **Lazer e recreação**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 1998.

CIVITATE, Hector. **Jogos recreativos**. São Paulo: Sprint, 2001.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do Turismo**. 3º Edição. São Paulo: Editora Aleph, 2001.