

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

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

MATRIZ CURRICULAR

Matriz Curricular					
<b>Estabelecimento:</b>					
<b>Município:</b>					
<b>Curso:</b> TÉCNICO EM HOSPEDAGEM					
<b>Forma:</b> CONCOMITANTE/SUBSEQUENTE				<b>Implantação:</b> gradativa a partir de	
<b>Turno:</b>				<b>Carga horária:</b> 800 horas	
				<b>Organização:</b> 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
<b>TOTAL</b>			<b>400</b>	<b>400</b>	<b>800</b>

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				
<b>Estabelecimento:</b>				
<b>Município:</b>				
<b>Curso:</b> TÉCNICO EM HOSPEDAGEM				
<b>Forma:</b> CONCOMITANTE			<b>Implantação:</b> gradativa a partir de	
<b>Turno:</b>			<b>Carga horária:</b> 800 horas	
			<b>Organização:</b> 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
<b>TOTAL</b>			<b>25</b>	<b>25</b>

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
<b>1 Setor de alimentos e bebidas</b>	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
<b>2 Tipologia de bares</b>	2.1. Vendas 2.2. Regras sobre vendas de bebidas alcoólicas 2.3. Processo de venda em restaurante
<b>3 Serviços para clientes</b>	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
<b>1 Vocabulário básico</b>	1.1. Linguagem coloquial 1.2. Leitura e interpretação de textos
<b>2 Vocabulário técnico</b>	2.1. Leitura e interpretação de textos
<b>3 Cultura hispânica</b>	3.1. Conhecimentos gerais 3.2. Fonética e fonologia do espanhol 3.3. Heterogenéricos, heterossemânticos e heterotônicos
<b>4 Textos em Turismo e Hospedagem</b>	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
<b>1 Ser social</b>	1.1. Mundo do trabalho 1.2. Sociedade
<b>2 Dimensões do trabalho humano</b>	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
<b>1 Conceitos</b>	1.1. Tipos de turismo 1.2. Importância sócio-econômica
<b>2 Legislação</b>	2.1. Órgãos oficiais do turismo 2.2. Associações 2.3. Infraestrutura turística 2.4. Equipamentos e serviços
<b>3 Serviços em hospedagem</b>	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>
<b>4 Infraestrutura</b>	<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>
<b>5 Tipos de turismo</b>	<p>5.1. Áreas do turismo 5.2. Perfil do turista 5.3. Mercado turístico 5.4. Políticas públicas de turismo</p>
<b>6 Tempos e espaços em Hospitalidade</b>	<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>
<b>7 Etiqueta</b>	<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>
<b>8 Hospitalidade urbana</b>	<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
<b>1 Governança</b>	1.1. Organização da Governança
<b>2 Manutenção e decoração</b>	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
<b>3 Administração e legislação</b>	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
<b>1 História da hotelaria</b>	1.1. Hotelaria no mundo 1.2. Hotelaria no Brasil
<b>2 Tipologia</b>	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
<b>1 Planejamento</b>	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
<b>1 Recepção</b>	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
<b>1 Ocupação</b>	1.1. Classes e funções 1.2. Habilidades e atitudes 1.3. Liderança
<b>2 Comunicação</b>	2.1. Motivação do profissional 2.2. Relacionamento com o turista 2.3. Resolução de conflitos
<b>3 Ética</b>	3.1 Conceito e fundamentos 3.2 Valores de cidadania
<b>4 Etiqueta</b>	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
<b>1 Aspectos gramaticais</b>	1.1. Norma culta 1.2. Linguagem 1.3. Funções do texto
<b>2 Redação.</b>	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
<b>1 Lazer</b>	1.1. Lazer
<b>2 Recreação</b>	2.1. Atividades recreativas 2.2. Atividades para ambientes abertos e fechados 2.3. Atividades direcionadas a faixas etárias
<b>3 Esportes</b>	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.