

## 6. 7 Ementário

<b>Introdução a informática</b>
Conceitos Básicos (O que é um computador? Programas e softwares; Atividades de aprendizagem e unidades). Windows (Primeiros passos no Windows, Área de trabalho, Exemplo de ambiente, Word, Atividades de aprendizagem). Excel (visão geral, iniciando o excel, trabalhando com planilhas, formulas, funções, gráficos, atividades de aprendizagem). Internet (O que é internet? como começou, tipos de conexão, correio eletrônico, e-mail, atividades de aprendizagem).
<b>Referências bibliográficas</b>
CAPRON, H. L; JONHSON, J. A. Introdução à informática. São Paulo: Pearson, 2004. COOPER, Brian. Como pesquisar na Internet - Col. sucesso profissional informática. São Paulo: Publifolha, 2004. FIORIN, Ana Maria. Internet para iniciantes. Disponível em: <a href="http://www.apostilando.com.br">www.apostilando.com.br</a> . Acesso em: 17 jan. 2008. FOLHA ONLINE. Dicionário de Informática. Disponível em: <a href="http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/sos_dic_efgh.shtml#F">http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/sos_dic_efgh.shtml#F</a> Acesso em: 17 jan. 2008. MONTEIRO, Mário A. Introdução à organização de computadores. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2007. NÚCLEO MINERVA DA UNIVERSIDADE DE ÉVORA. Guião da Internet. Disponível em: <a href="http://www.apostilando.com">www.apostilando.com</a> Acesso em: 06 out. 2008. TANENBAUM, Andrew S. Sistemas operacionais modernos. 2. ed. São Paulo: Pearson, 2003.

<b>Empreendedorismo</b>
Empreendedorismo: Conceitos e Importância (Introdução, Empreendedorismo: Conceitos e Definições, Criatividade e Inovação Sucesso dos Empreendimentos, Dos Tipos de Empreendedorismo). Conhecendo um empreendedor (Introdução, As Principais Características de um Empreendedor de Sucesso, O Perfil Empreendedor). Processo Empreendedor Identificando e Avaliando Oportunidades (Introdução, A Oportunidade: Como Identificá-la e Avaliá-la?). O Processo Empreendedor: Desenvolvendo um Plano de Negócios (Introdução, O Plano de Negócios, Como elaborar um Plano de Negócios) Processo Empreendedor: Determinação e Captação de Recursos (Introdução, Quais são os recursos que sua empresa precisa, Atividade de Aprendizagem, Captação de Recursos financeiros, Recursos Materiais, Recursos Humanos). O Processo Empreendedor: Gestão da Empresa (Introdução, Gestão) Formalizando seu Negócio (Introdução, O Caso, Passos para Formalizar seu Negócio). Novos Rumos (Introdução, Buscando Novos Conhecimentos, Cenário de trabalho atual e futuro, A Busca por Soluções Práticas, Motivação e Compromisso, Existe Sempre um Jeito Diferente de Fazer as Coisas).
<b>Referências bibliográficas</b>
CAMPOS, Vicente Falconi de. Gerenciamento da Rotina do Trabalho do dia-adia. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços LTDA., 2004 CHIAVENATO, Idalberto, Introdução a Teoria Geral da Administração, 7ª edição. Editora Campus, 2003. CHIAVENATO, Idalberto, Gestão de Pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 200 DRUKER, P.F., Inovação e Espírito Empreendedor, Editora Pioneira, São Paulo, 1987. RODRIGUEZ, Edson. Conseguindo resultados através das pessoas: o grande

segredo do gestor bem sucedido. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005  
ROSA, Afrânio Cláudio. Como elaborar um plano de negócio. SEBRAE, Brasília: 2007.  
SENGE, Peter M. A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende. Rio de Janeiro: Best Seller, 2005

### **Meios de Hospedagem**

Introdução à hotelaria: origem e evolução (Conceitos e contexto, O início da hotelaria mundial).

A hotelaria no Brasil: marcos e evolução (A atividade hoteleira no Brasil).

Conhecendo os meios de hospedagem: conceitos, definições, tipologia e classificação (Mas, afinal, o que são os meios de hospedagem?, Tipos de meios de hospedagem, Classificação dos meios de hospedagem).

Atividades profissionais na hotelaria (Trabalhando em meios de hospedagem, Cargos e funções na hotelaria).

Indicadores da hotelaria (Indicadores de desempenho e satisfação na hotelaria, Avaliação dos índices de ocupação dos meios de hospedagem).

### **Referências bibliográficas**

ANDRADE, José Vicente. Turismo: fundamentos e dimensões. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio de; JORGE, Wilson Edson. Hotel: planejamento e projeto. 2. ed. São Paulo: Senac, 2002.

CASTELLI, G. Administração hoteleira. 8.ed. Caxias do Sul: Educ, 2001.

DAVIES, Carlos Alberto. Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

DUARTE, V. V. Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos. São Paulo: SENAC, 1999.

GONÇALVES, Maria Helena. Introdução ao turismo e hotelaria. São Paulo: SENAC, 1998.

PETROCCHI, Mario. Hotelaria: planejamento e gestão. 2. ed. São Paulo: Print Hall, 2004.

VALLEN, Gary; VALLEN, Jerome. Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2003.

### **Gestão Hoteleira**

Administração nos meios de hospedagem (Estrutura administrativa dos meios de hospedagem).

Meios de hospedagem existentes (Diversidade dos meios de hospedagem)

Principais estruturas de um meio de hospedagem (Gerências e áreas estruturais de um meio de hospedagem, Gestão do departamento de eventos, Gestão do departamento de recreação).

Administração de serviços de hotelaria (Gerência em hotéis cuja demanda é segmentada, Gerência de meios de hospedagem por segmentos, Administração de serviços)

### **Referências bibliográficas**

ALDRIGUI, Mariana. Meios de hospedagem. São Paulo: Aleph, 2007. (Coleção ABC do Turismo).

ANDRADE, Nelson. Hotel: planejamento e projeto. 3. ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2001.

MARQUES, J. Albano. Introdução à hotelaria. São Paulo: EDUSC, 2003. (Coleção Turis).PETROCCHI, Mario. Hotelaria: planejamento e gestão. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

### **Governança**

Governança: Governanta de um hotel; Breve histórico de governança no Brasil.

Governança: qualidade no atendimento e na prestação de serviços nos hotéis: Organogramas; Divisão da governança; Atribuições e responsabilidades da

governanta geral e/ou executiva; Tipos de governantas; Qualidades da governanta; Vestuário da governanta; Delegação de afazeres diários.

Pessoal da área de governança: Governanta geral ou executiva; Governanta assistente de andares; Governanta assistente de lavanderia; Governanta assistente de higiene e limpeza; Supervisora de andares; Supervisora noturna; Camareira; Valete; Chefe de lavanderia; Lavadeiras; Passadeiras/calandristas; Estoquistas e marcadoras; Chefe da rouparia; Costureira; Funcionários de serviços gerais.

Procedimentos e rotinas da governança: Com hóspede: entrada do hóspede no hotel; Cuidados com os pertences dos hóspedes; Saída de hóspede; Hóspede VIP; Objetos esquecidos; Devolução de objetos esquecidos; Hóspedes inconvenientes; Lavanderia; Equipamentos da lavanderia; Funcionamento e manutenção dos equipamentos; Roupas de hóspedes; Camareira; Material para colocação nos apartamentos (nem todos os hotéis usam); Outros materiais; Aviso de apartamentos prontos; Controle de apartamentos ocupados; Carro de serviço de andares.

Supervisão: Horário para efetuar as revisões; Forma de executar a supervisão e revisão; Pontos e detalhes mais importantes na supervisão de um apartamento; Supervisão de áreas públicas: (Social/Serviço).

### **Referências bibliográficas**

CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. 4ª ed. Caxias do Sul: Educs, 2002.

CERQUEIRA NETO, Edgard Pereira de. Gestão de qualidade: princípios e métodos. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

DIAS, Célia Maria. Hospitalidade: reflexões e perspectivas. São Paulo: Mande, 2002.

DUARTE, Vládir Vieira. Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos. São Paulo: SENAC, 1996.

ECOLAB. Serviços de Governança. Disponível em:

<http://www.ecolab.com/br/MercadosGovernanca.asp> Acesso em: 13 nov. 2017.

HOTELARIA & HOSPITALIDADE. Disponível em:

<http://hotelariahospitalidade.blogspot.com/2008/02/governana-de-hotel.html> Acesso em: 13 nov. 2017.

INGRAH, H.; MEDLIK, S. Introdução à hotelaria, gerenciamento e serviços. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

O'CONNOR, Peter. Distribuição de informação eletrônica em turismo e hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2001.

REVISTA TURISMO. Disponível em:

<http://www.revistaturismo.com.br/artigos/governanca.html> Acesso em: 14 nov. 2017.

### **Etiqueta profissional**

Conceito, evolução e funções da etiqueta: Conceitos; Evolução e funções da etiqueta.

Etiqueta social: Etiqueta social.

Etiqueta à mesa: Etiqueta à mesa; Boas maneiras à mesa; Boas maneiras em um restaurante; Mesa à americana; Mesa à francesa; Como utilizar corretamente os talheres.

Boas maneiras no cotidiano e no trabalho: Como se vestir adequadamente; Boas maneiras e as mídias; Higiene; Qualidades pessoais; Qualidades profissionais; Relacionamento.

### **Referências bibliográficas**

ARAÚJO, Maria Aparecida A. Etiqueta empresarial: ser bem educado é... Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

CASTRO, Claudine. Etiqueta: um guia prático e atual para as boas maneiras. 3.ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

LINS, Augusto Estelita. Etiqueta, cerimonial e protocolo. Brasília: Linh, 1991.

PIMENTEL, Maria Ângela. Um convite à etiqueta: boas maneiras na prática. Campinas: Editora Komedi, 2004.

PELLEGRINO, Maristela. Etiqueta, comportamento e marketing pessoal. Disponível em: <http://www.atitudeelegante.com.br/etiqueta/01.htm> . Acesso em: 10 nov. 2017.

QUEIROZ, Rubem. Etiqueta à mesa: pratos e talheres. Seção 101. Domingo, 29 de junho de 2008. Disponível em:

<http://igrejabolongualar.blogspot.com/2008/06/etiqueta-mesapratos-e-talheres.html>

Acesso em: 10 nov. 2017.

SCHNEIDER, Sérgio Paulo. Cerimonial e protocolo. Porto Alegre: Sulina, 1985.

### **Introdução a Gastronomia**

Alimentos e bebidas: Breve histórico; Abrangência; Gerência de alimentos e bebidas (A&B).

Restaurante e serviços: Conceito; Classificação; Tipologia; Organização física; Organização da brigada; Uniformes; Requisitos pessoais e conduta profissional; Organização; Serviço.

Menu e planejamento: Tipos de serviços; Ficha técnica; Fator de correção; Planejamento do menu; Rascunho de menu; Preferência por um item (pratos); Ideias para o menu; Limitações; Definição dos preços do menu; Ciclo de menu.

Copa: Equipamentos e instalações; Obrigações; Café; Room servisse; Serviços de café da manhã nos apartamentos; Pedidos.

Bar: Tipologia; Organização física; Utensílios; Coquetéis; Organização do trabalho.

Alimentos e bebidas no contexto turístico: A evolução da alimentação com o turismo; Segmento do turismo e a alimentação.

A gastronomia tocantinense como atrativo turístico: A culinária e pratos regionais

### **Referências bibliográficas**

ARAÚJO, Wilma M. C. et al. Alquimia dos alimentos Brasília: Editora Senac-DF, 2009.

DAVIES, Carlos Alberto. Alimentos e bebidas. Caxias do Sul: EDUCS, 1999.

GERENTE DE A & B – ALIMENTOS E BEBIDAS. Disponível em:

<http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=6497> Acesso: em 11 nov. 2017.

GRUPO DE COQUETÉIS. Disponível em:

<http://drinksexpert.blogspot.com.br/2008/10/cobblers-bebidas-preparadas-base-de.html>> Acesso em: 11 nov. 2017.

HISTORIA DA HUMANIDADE EM BUSCA DE ALIMENTO. Disponível em: <

<http://www.docstoc.com/docs/30934487/Hist%C3%B3ria-da>> Acesso em: 11 nov. 2017.

LEONARDO, Rodolpho. Restaurantes: teoria de serviço. Diário do Chef. Disponível em: <http://diariodochef.com.br/2010/04/15/restaurantes-teoria-de-servico-conceito/>>

Acesso em: 11 nov. 2017.

O SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS NA HOTELARIA. Disponível em:

<http://www.artigosonline.com.br/o-setor-de-alimentos-e-bebidas-na-hotelaria/>

Acesso em 11 nov. 2017.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC. A história da gastronomia. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 1998.

VIANA, Thalita. O setor de alimentos e bebidas na hotelaria. Disponível em:

<http://www.artigosonline.com.br/o-setor-de-alimentos-e-bebidas-na-hotelaria/>>

Acesso em: 11 nov. 2017.

### **Organização de Eventos**

Generalidades sobre eventos: Conceituação; Ambiente; Caracterização; Tipologia de eventos; Evolução histórica dos eventos; Atores que atuam no evento; Conceitos complementares.

Planejamento e organização de eventos: Conceituação; Planejamento no evento; Concepção; Pré-evento; Per ou transevento; Pós-evento; Conceitos complementares. Recursos humano: Planejamento dos recursos humanos.

Recursos financeiros: Importância dos recursos financeiros; Orçamento; Estruturas financeiras; Controle; Contabilidade; Recursos financeiros.

Estratégias de comunicação: Conceituação; Coordenação; Comunicação; Meios de comunicação; Administração; Recursos humanos; Parcerias.

### **Referências bibliográficas**

ALLEN, Johnny et al. Organização e gestão de eventos. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

GIACOMO, Cristina. Tudo acaba em festa. São Paulo: Página Aberta, 1993. MATIAS,

Marlene. Organização de eventos: procedimentos e técnicas. 3ª ed. Barueri: Manole, 2004.  
MELO NETO, Francisco Paulo de. Criatividade em eventos. 3ª ed. São Paulo: Contexto, 2004.  
SENAC DN. Eventos: oportunidades de novos negócios. Rio de Janeiro: SENAC, 2000.  
SIMÕES, Roberto Porto. Relações públicas: função política. São Paulo: Summus, 1995.  
ZANELLA, Luis Carlos. Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização. São Paulo: Atlas, 2003.  
WATT, David C. Gestão de eventos em lazer e turismo. Porto Alegre: Bookman, 2004.

### **Recepção e Reserva**

Recepção: O início; Localização; Postura; Contrato de hospedagem; Fluxo de entrada.  
Permanência do Cliente: Mudança de apartamento; Serviço de cofre; Reclamações do cliente.  
Caixa: Tarefas; Relatórios; Fluxo de saída.  
Livro de reclamações: A origem; FNRH e BOH.  
Reservas: Localização; Ciclo de reservas; Sistemas informatizados; Efetuação de reservas.

### **Referências bibliográficas**

BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo. 2ª ed. São Paulo: SENAC, 1998.  
CASTELLE, Geraldo. Administração hoteleira. 8ª ed. Caxias do Sul: Educ, 2001.  
CERQUEIRA NETO, Edgard Pereira de. Gestão de qualidade: princípios e métodos. 3ª ed. São Paulo: Pioneira, 1993.  
DUARTE, Wladir Vieira. Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos. São Paulo: SENAC, 1996.  
FADE. Estudo econômico-financeiro dos meios de hospedagem e parques temáticos no Brasil. Brasília: EMBRATUR/UFPE, 2000.  
INGRAH H.; MEDLIK S. Introdução à hotelaria: gerenciamento e serviços. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.  
O'CONNOR, Peter. Distribuição de informação eletrônica em turismo e hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2001.

### **Inglês Técnico**

Introdução (cumprimentos, quem é você? informação) - Apresentação pessoal, conjugar verbos no tempo presente, reconhecer nacionalidades e reconhecer verbos e pronomes usados na apresentação.  
Viajando (viajando de avião, meios de transportes, números, preços e valores, clima/tempo, adjetivos) - Comunicação em viagens, conhecer numerais, identificar expressões de tempo, hora, meses, dias, forma verbal do gerúndio.  
No hotel (verificação de reserva, instalações do hotel, serviços do hotel) - Identificar expressões, serviços e comunicar em hotéis, conhecer preposições de lugares, conhecer os quantificadores.  
No restaurante (venha por aqui, pedidos, deixe comigo) - Identificar termos usuais nos restaurantes, conhecer vocabulários de alimentos e utensílios de cozinha, substantivos contáveis e não contáveis, uso dos verbos modais.  
No shopping (indo a lugares, fazendo compras) - conhecer lugares em uma cidade, compreender expressões utilizadas em compras e meios de transportes.

### **Referências bibliográficas**

ALEXANDER, L.G. Longman english grammar practice for intermediate students. New York: Longman Publishing, 1996.  
DICIONÁRIO Oxford Escolar. New York: Oxford, 2007.  
McCARTHY, Michael et al. Basic vocabulary in use Cambridge: CUP, 2001.  
RICHARDS, Jack. **Interchange 1**: student's book. New York: Cambridge, 2005.  
VAUGHAN, J.; KAY, S. **American inside out**: intermediate. Student's book and

workbook. Oxford: MacMillan, 2003.

### **Serviços de Lavanderia**

Lavanderia hoteleira: Introdução; As condições físicas e ambientais de uma lavanderia; Layout e equipamentos de uma lavanderia.

Pessoal de lavanderia: Subordinação do pessoal da lavanderia e cargos; Conhecimento técnico do pessoal de lavanderia; Equipamentos de proteção individual (EPIs); Manutenção dos equipamentos da lavanderia.

Processos de lavagem: Tipos de tecidos; Produtos químicos; Etapas do processo de lavagem; Procedimentos com relação às roupas dos hóspedes; Procedimentos com relação às roupas do hotel; Símbolos de conservação.

Custos de uma lavanderia de hotel: Como estabelecer o custo da lavanderia; Os tipos de roupas de um hotel; Identificação dos gastos e do consumo interno; Terceirização da lavanderia.

Implantação de lavanderia: Como implantar uma lavanderia no hotel; Antigas preocupações resolvidas; Planejamento e pré-engenharia; Conhecimento básico para o proprietário; Principais equipamentos; Formação de equipe; Considerações sobre a instalação da lavanderia.

### **Referências bibliográficas**

CÂNDIDO, Índio. Lavanderia hoteleira: técnicas e operações. Caxias do Sul/RS: Educs, 2003.

CASTELLI, Geraldo. Administração Hoteleira. Coleção Hoteleira. 9ª ed. Caxias do Sul/RS: Educs, 2003.

MARQUES, Albano J. Manual de hotelaria: políticas e procedimentos. Rio de Janeiro: Thex, 2000.

MARTIN, Robert J. Governança: administração e operação de hotéis. São Paulo: Roca, 2004.

TEBAR, Luciana R. Treinamento de governança. Viçosa/MG: Editora do Centro de Produções Técnicas CPT, 2008.

### **TCC**

O conhecimento científico, Elaboração de projeto de um TCC, Delimitação do tema e área de estudo; Problematização, questionamentos e objetivos da pesquisa; Coleta e tratamento dos dados; Normas técnicas na elaboração do TCC.

### **Referências bibliográficas**

ABNT. **NBR 6023**: informação e documentação: elaboração: referências. Rio de Janeiro, 2002.

ABNT. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991. 159 p.

PINHEIRO, Duda, GULLO, José. **Trabalho de Conclusão de Curso – TCC Guia Prático para Elaboração de Projetos**. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

POLITO, Raquel. **Super dicas para um Trabalho de Conclusão de Curso Nota 10**. São Paulo: Saraiva, 2008.