



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL
CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM**

**PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO
EIXO TEMÁTICO -TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM**

2023

Seropédica - RJ

Sumário

1	APRESENTAÇÃO	3
2	JUSTIFICATIVA	4
3	OBJETIVOS	5
3.1	Objetivo Geral	5
3.2	Objetivos Específicos	6
4	CAMPO DE ATUAÇÃO, LOCAIS E AMBIENTES DE TRABALHO	6
5	REQUISITOS DE ACESSO	7
6	NÚCLEOS DE CONHECIMENTOS ESTRUTURAIS, DISCIPLINAS E ATIVIDADES DO CURSO	8
6.1	Matriz Curricular	9
6.2	Descrição dos Componentes Curriculares	14
6.3	Metodologia de Ensino	58
6.4	Critérios de Avaliação	58
6.5	Estágio Obrigatório	59
6.6	Validação de atividades profissionais como estágio obrigatório	60
7	CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTO E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES	61
7.1	Critérios de aproveitamento de estudos	61
7.2	Certificação de conhecimentos	62
8	PERFIL PROFISSIONAL	62
9	POLÍTICA DE PESQUISA	63
10	POLÍTICA DE EXTENSÃO	65
11	ESTRUTURA FÍSICA E INFRAESTRUTURA DO CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM	66
12	PESSOAL DOCENTE	68
13	CERTIFICAÇÕES E DIPLOMAS	69
14	BIBLIOGRAFIA	69
	ANEXO I - QUADRO DEMONSTRATIVO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO, REQUISITOS PARA VALIDAÇÃO E CARGA HORÁRIA EQUIVALENTE	71

1 APRESENTAÇÃO

O presente documento constitui o Projeto Pedagógico do Curso Técnico em Hospedagem, do Colégio Técnico da Universidade Rural, na modalidade presencial, oferecido de maneira integralizada com o Ensino Médio e de concomitância externa. Este Projeto Pedagógico de Curso se propõe a contextualizar e a definir uma proposta curricular baseada nos fundamentos filosóficos da prática educativa progressista e transformadora, nas bases legais da educação profissional e tecnológica brasileira, explicitadas na LDB nº 9.394/96, atualizada pela Lei nº 11.741/08 e de acordo com a 4ª Edição do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos.

O Técnico em Hospedagem do CTUR é um profissional de nível médio, com formação e capacitação humanística, multidisciplinar e crítica, habilitado a atuar em meios de hospedagem e de interesse turístico de forma consciente e com comprometimento pelo desenvolvimento saudável e sustentável.

O curso Técnico em Hospedagem do CTUR, já formou mais de 800 profissionais técnicos, que atuam em áreas como: Hotelaria, Lazer, Políticas Públicas, Gestão de Projetos, Meio Ambiente, Alimentos e Bebidas, Organização e Produção de Eventos, entre outros.

O Curso oferece uma formação multidisciplinar que prevê uma abordagem ampla e integral possibilitando uma visão global, quanto aos principais pilares da organização, gestão e prestação de serviços no âmbito da cadeia produtiva do Turismo e da Hospitalidade. O Curso busca ampliar conhecimentos que permitam compreender as diversas dimensões do trabalho e da cidadania dos profissionais de Turismo e da Hospitalidade, visando à ampliação dos conhecimentos.

O Projeto Pedagógico do Curso Técnico em Hospedagem respalda-se também, nos objetivos da instituição, tais como a valorização humana, o enfrentamento das desigualdades sociais, o uso sustentável do meio ambiente e a defesa das diferentes manifestações da vida, que são as marcas da formação de um educando ético-político, com compromissos com o próximo e com a preservação do planeta. Assim, o Projeto Político Institucional do CTUR pretende contribuir para a consolidação de uma sociedade em que, para além da democracia formal, alimente-se a possibilidade de um arranjo social mais justo e comprometido.

Neste documento apresentam-se, portanto, os pressupostos teóricos, metodológicos e didáticos pedagógicos estruturantes desenvolvidos com o objetivo de oferecer aos

profissionais uma formação que possa capacitá-los para entrar no mercado de trabalho, como também e, sobretudo, formar cidadãos críticos e conscientes do seu papel na comunidade.

2 JUSTIFICATIVA

No Brasil, a atividade hoteleira é perceptível, a partir do período colonial, com os viajantes que se hospedavam nos casarões das cidades, nos conventos, nas grandes fazendas e, principalmente, nos ranchos à beira da estrada. A chegada da corte real portuguesa ao Rio de Janeiro em 1808 e a Abertura dos Portos levaram a um aumento do fluxo de pessoas, fazendo com que casas de pensão, hospedarias e tavernas abrissem suas portas aos viajantes. No início do século XX, a escassez de hotéis levou o governador do Rio de Janeiro a criar o Decreto-Lei nº 1.100, de 23 de dezembro de 1907, que isentava de impostos municipais, por sete anos, os cinco primeiros hotéis que se instalassem na cidade. Em 1908, foi inaugurado o primeiro grande hotel na cidade: chamava-se “O Avenida” que possuía 220 apartamentos. Somente a partir da década de 30 do século XX, começaram a ser instalados os hotéis de grande porte. Sua ocupação era promovida pelos cassinos, que funcionavam nas mesmas instalações. Porém, com a proibição dos jogos de azar, em 1946, muitos hotéis fecharam suas portas. Com a criação da EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo), pelo Decreto-Lei nº 55 de 18/11/66 e do Fungetur (Fundo Geral de Turismo), pelo Decreto-Lei nº 1.191, de 27/10/71 retornaram os incentivos fiscais, promovendo nova ascensão do ramo. Nos anos 60 e 70, iniciou-se a chegada de redes hoteleiras internacionais, marcando uma nova fase da hotelaria brasileira (BRASIL, 2007).

O turismo é considerado um dos negócios de maior crescimento e mais rentáveis do mundo, capaz, inclusive, de oferecer condições para a correção de desigualdades sociais. E no caso brasileiro está se tornando uma atividade estratégica de desenvolvimento e exerce impacto em 52 setores da economia (TOMELIN, *apud* Gazeta Mercantil, 2000).

Segundo a Universidade Federal de Pelotas a hotelaria é um dos setores que mais avança no país, aumentando a oferta de emprego e contribuindo para a expansão da economia. Como qualquer indústria, a hotelaria possui suas características organizacionais próprias. Sua principal finalidade é fornecer hospedagem, alimentação, segurança e vários outros serviços relacionados à atividade de bem receber, exigindo do

profissional da área uma formação especializada para todos os níveis de ocupação, que compõem a estrutura organizacional de um hotel. Os cursos de hospedagem têm como foco de estudo as áreas de eventos, alimentos e bebidas, lazer e recreação, front office, governança, manutenção, comercial, segurança, gestão de qualidade e gestão sócio ambiental em meios de hospedagem. Assim, o profissional de hotelaria deve atuar na gestão hoteleira, conhecendo também os aspectos operacionais de todos os setores dos meios de hospedagem e da área de alimentos e bebidas (BRASIL, s/d).

O Rio de Janeiro tem um grande potencial turístico em todo o Estado e em cidades adjacentes, tendo se tornado palco de megaeventos na última década. Já temos uma rede de hotéis, englobando desde pousadas, hotéis-fazenda, hotéis de negócios e hotéis de luxo, com uma forte tendência para a construção de hotéis e pousadas voltadas para o ecoturismo. A nossa região tem vocação turística e carência de pessoal capacitado. É notória a carência de técnicos de nível médio com habilitação em hospitalidade. Para satisfazer as necessidades deste mercado, neste segmento, bem como, o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e conseqüente elevação do seu nível de competitividade, optou-se em oferecer este curso, o primeiro desta modalidade, na Instituição.

Com a implantação deste curso, o Colégio Técnico da Universidade Federal Rural pretende fornecer a este mercado em franca expansão, profissionais de nível médio que atuem junto ao pessoal de operação, gerência e administração de serviços de hospedagem.

A explosão do turismo proporcionou uma expansão do setor hoteleiro, exigindo do elemento humano uma formação especializada no sentido de dar maior fluidez, organização e conseqüente aumento da rentabilidade ao serviço de hospitalidade. Além disso, o CTUR atende a estudantes oriundos de cidades próximas a Seropédica/RJ, possibilitando capacitação da mão de obra local e maiores condições de geração de emprego e renda, na área da hotelaria.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Formar o Técnico em Hospedagem com domínio teórico-prático para dar o suporte necessário para a otimização e qualificação de produtos e serviços nos mais variados

segmentos e setores da cadeia produtiva do Turismo e da Hospitalidade, colaborando para o desenvolvimento das atividades turísticas baseado nos pilares da sustentabilidade.

3.2 Objetivos Específicos

O Curso Técnico em Hospedagem – presencial, oferecido em modalidade integrada ou em concomitância externa com o Ensino Médio tem por objetivos específicos:

Econômico-produtivo: formar profissionais capazes de diversificar a economia local, melhorar o produto e a prestação de serviços, no entorno, bem como, a promoção e comercialização do turismo e estimular o desenvolvimento de empresas turísticas, agência de viagem, transporte, serviços de alimentação e bebidas, serviços de eventos e recreação.

Sociocultural: formar profissionais capazes de promover e valorizar as identidades e manifestações culturais (festas populares, artesanato, gastronomia, vestimenta, música, manifestações religiosas), e a conservação e uso dos recursos naturais e edificados, por meio da integração da comunidade local às atividades turísticas.

Socioambiental: formar profissionais capazes de desenvolver boas práticas que levem a um desenvolvimento equilibrado, harmônico e integral do turismo com todos os setores da economia. Não se trata essencialmente de uma questão de preservação dos recursos naturais, mas de uma resposta ao novo perfil de usuários de serviços turísticos com hábitos de consumo mais conscientes.

4 CAMPO DE ATUAÇÃO, LOCAIS E AMBIENTES DE TRABALHO

O Técnico em Hospedagem deve pautar-se por ações harmônicas e sustentáveis no desenvolvimento de produtos e serviços acessíveis com alto padrão de qualidade e que atenda às necessidades dos clientes. Sua atuação deve ser respaldada na preservação do meio ambiente e na responsabilidade social. Assim, suas ações para o desenvolvimento turístico local são as de respeito ao meio ambiente e à comunidade local.

As principais áreas de atuação deste profissional são:

- Hotéis
- Resorts
- Pousadas
- Motéis
- Hostels
- Cruzeiros e Embarcações Turísticas
- Flats

- Condomínios residenciais
- Empreendimentos de Hospedagem Compartilhadas e Acampamentos
- Estabelecimentos de Saúde
- Parques Temáticos
- Plataformas de Petróleo
- Trens
- Shoppings
- Empresas e Espaços de Lazer e Turismo
- Agências de Viagens e Turismo
- Transportadoras Turísticas (marítimas, aéreas e terrestres)
- Centros de Convenções e Empresas Organizadoras de Eventos, Feiras e Congressos

Além disso, as Ocupações CBO (Classificação Brasileira de Ocupação) associadas

- 4221-20 Recepcionista de Hotel
- 5131-15 Governanta de Hotelaria
- 5131-10 Mordomo de Hotelaria

5 REQUISITOS DE ACESSO

Sobre os requisitos para o ingresso, de acordo com os dispositivos postos para a educação profissional técnica de nível médio, definido pelo Decreto nº 5.154/04, o CTUR visa proporcionar habilitação profissional aos alunos que concluíram o ensino fundamental, egressos ou matriculados no Ensino Médio, podendo ser oferecida de forma integrada, concomitante ou sequencial a este. Para a obtenção do diploma de técnico de nível médio, o aluno deverá concluir seus estudos de educação profissional técnica de nível médio e de ensino médio (BRASIL, 2004).

Para ingressar no curso profissionalizante de nível médio, o aluno deve:

- ter concluído o ensino fundamental;
- estar cursando o ensino médio em qualquer série em instituição distinta, ou ter concluído o ensino médio para o ingresso na modalidade de concomitância externa;
- ser aprovado e classificado no concurso ou processo seletivo para ingresso às primeiras séries do CTUR.

6 NÚCLEOS DE CONHECIMENTOS ESTRUTURAIS, DISCIPLINAS E ATIVIDADES DO CURSO

O Projeto do Curso propõe a organização das disciplinas em um corpo de conhecimentos básicos, técnicos e práticos, articulados em séries ou anos.

- As disciplinas técnicas a serem oferecidas no curso integrado foram agrupadas em três anos, distribuídas de maneira estratégica para compor uma melhor interdisciplinaridade entre componentes curriculares, seja da parte técnica quanto da parte básica.

- As disciplinas ofertadas na modalidade de concomitância externa foram agrupadas em dois anos, facilitando a conclusão do curso e a rápida inserção dos discentes no mercado de trabalho.

A formação dos estudantes do curso também prevê a realização de atividades extraclasse, tais como participação em feiras, semanas acadêmicas, congressos, fóruns, seminários, mostras científicas e estágio curricular obrigatório que possibilitam a reflexão e a oportunidade de práticas de conteúdos conceituais, bem como, a análise crítica dos aspectos profissionais vislumbrados.

Além das disciplinas oferecidas e das atividades extraclasse, este Projeto Político Pedagógico prevê a realização de visitas técnicas com o objetivo de proporcionar aos discentes a vivência teórica e prática dos conceitos e teorias apresentados ao longo do curso.

Os componentes curriculares do curso da modalidade técnico integrado terão componentes curriculares que serão oferecidos nos turnos matutino e vespertino (Integral). Já o curso de concomitância externa foi pensado para que todos os componentes curriculares sejam agrupados preferencialmente no turno matutino.

A seguir a matriz curricular do Curso Técnico em Hospedagem nas modalidades: integralizada, concomitante externa ou subsequente.

6.1 Matriz curricular

Técnico em Hospedagem (Integrado)

ENSINO MÉDIO (ITINERÁRIO INTEGRADO + BNCC)					
Área do conhecimento	Disciplinas Base Nacional Comum	Horas semanais			Carga horária
		1º série	2º série	3º série	
Linguagens, códigos e suas tecnologias	Língua Portuguesa	3	4	3	350
	Literatura	2	2	2	210
	Artes	-	2	-	70
	Educação Física	2	2	2	210
Ciências da natureza, matemática e suas tecnologias	Física	3	2	2	245
	Química	2	2	3	245
	Biologia	2	2	3	245
	Matemática	3	3	4	350
Ciências Humanas e suas tecnologias	Geografia	2	2	2	210
	História	2	2	2	210
Subtotal		20/700	23/805	24/840	2.345
Área do conhecimento	Disciplinas Parte Diversificada	1º série	2º série	3º série	Carga horária

Linguagens, códigos e suas tecnologias	Língua Inglesa	2	2	-	140
	Língua Espanhola	-	-	2	70
Ciências Humanas e suas tecnologias	Filosofia	1	1	1	150
	Sociologia	1	1	1	150
Subtotal		4	4	4	510 h
Carga Horária		24/840	27/945	28/980	2.765 h
ENSINO PROFISSIONALIZANTE (ITINERÁRIO INTEGRADO)					
Disciplinas		1º série	2º série	3º série	Carga horária
Fundamentos de Administração e Princípios de Marketing de Serviços		4	-	-	140
Fundamentos Teóricos do Turismo e da Hospitalidade		2	-	-	70
Fundamentos de Panificação e Confeitaria		3	-	-	105
Custos e controladoria		2	-	-	70
Técnicas de Recepção, Vendas e Reservas em Meios de Hospedagem		2	-	-	70
Subtotal					455 h
Espanhol Instrumental para Hospedagem		-	2	-	70
Planejamento e Organização nos Meios de Hospedagem		-	2	-	70

Hospitalidade e Lazer	-	2	-	70
Alimentos e bebidas 1 Cozinhas	-	3	-	105
Governança em Meios de Hospedagem	-	2	-	70
Subtotal				385 h
Alimentos e Bebidas II: Restaurante. e Bebidas	-	-	3	105
Inglês Instrumental para Hospedagem	-	-	2	70
Ética e Relações Interpessoais	-	-	2	70
Agência de Viagens, Transportes e Roteiros Turísticos	-	-	2	70
Gestão e Organização de Eventos	-	-	2	70
Subtotal				385 h
Carga Horária em disciplinas profissionalizantes				1.225 h
Estágio supervisionado				160 h
CARGA HORÁRIA TOTAL DO ENSINO PROFISSIONALIZANTE				1385 h

Quadro 1 -Matriz Curricular das disciplinas básicas do curso integrado

Técnico em Hospedagem (Concomitante ou sequencial)

ENSINO PROFISSIONALIZANTE			
Disciplinas	Horas semanais		Carga horária
	1º ANO	2º ANO	
<i>Fundamentos de Administração e Princípios de Marketing de Serviços</i>	4	-	140
<i>Alimentos e bebidas 1 Cozinhas</i>	3	-	105
<i>Técnicas de Recepção, Vendas e Reservas em Meios de Hospedagem</i>	2	-	70
<i>Fundamentos Teóricos do Turismo e da Hospitalidade</i>	2	-	70
<i>Inglês Instrumental para Hospedagem</i>	2	-	70
<i>Custos e controladoria</i>	2	-	70
<i>Alimentos e Bebidas II: Restaurante. e Bebidas</i>	3	-	105
Subtotal			630
<i>Agência de Viagens, Transportes e Roteiros Turísticos</i>	-	2	70
<i>Espanhol Instrumental para Hospedagem</i>	-	2	70
<i>Fundamentos de Panificação e Confeitaria</i>	-	3	105
<i>Gestão e Organização de Eventos</i>	-	2	70

<i>Planejamento e Organização nos Meios de Hospedagem</i>	-	2	70
<i>Hospitalidade e Lazer</i>	-	2	70
<i>Governança em Meios de Hospedagem</i>	-	2	70
<i>Ética e Relações Interpessoais</i>	-	2	70
<i>Subtotal</i>			595 h
<i>Carga Horária Curricular</i>			1.225 h
<i>Estágio Supervisionado</i>			160 h
<i>Carga Horária do Curso</i>			1385 h

Quadro 2 -Matriz curricular técnica do curso técnico de Hospedagem na modalidade de concomitância externa.

6.2 Descrição dos Componentes Curriculares

	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL		Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrrj.br
PLANO DE ENSINO			
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL - CTUR		
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem
DISCIPLINA	<i>Fundamentos de Administração e Princípios de Marketing de Serviços</i>		
ANO	1º (I)(E)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	04h/aulas
C/H TOTAL	140 horas	PROFESSOR (A)	Valéria Chaves
OBJETIVOS			
<p>Entender a diversidade de meios de hospedagem existentes no setor hoteleiro e as características de cada um. Compreender os conceitos de marketing e marketing de serviços aplicados ao setor hoteleiro.</p>			
EMENTA			
<p>A disciplina será organizada em dois momentos. No primeiro, propõe fornecer bases histórico-culturais do surgimento da hotelaria, introduzindo conceitos de hospitalidade, hospedagem modernas, apresentando um perfil do setor hoteleiro na atualidade. Apresenta as diversas tipologias hoteleiras e sistemas de classificação, identificando formas de associação possíveis na hotelaria. Também, expõe teoricamente os principais departamentos de um hotel tradicional, bem como as funções exercidas por cada um deles e habilidades necessárias para o seu exercício. Fornece ainda noções de gestão, estudando o hotel como um sistema organizado e como potencial de gestão sustentável.</p> <p>No segundo momento, apresenta as principais conceituações do marketing e sua aplicabilidade no setor hoteleiro, evidenciando a importância do planejamento estratégico e sua função na elaboração de campanhas para a promoção de meios de hospedagem. Ainda apresenta considerações gerais sobre o mercado de serviços e em particular, o hoteleiro. Abordando características gerais da segmentação deste mercado e de seus produtos e serviços.</p>			
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar os fundamentos da administração e do planejamento estratégico com foco no setor hoteleiro; • Desenvolver conhecimentos práticos e teóricos capazes de proporcionar uma visão crítica e aptidão para atuar nas diferentes etapas e funções do processo de administração do hotel; • Compreender a aplicação de práticas hoteleiras em diferentes meios de hospedagem e outros empreendimentos de prestação de serviços. • Compreender os fundamentos do marketing, • abrangendo os conceitos essenciais, como os 4Ps (Produto, Preço, Praça e Promoção), segmentação de mercado, mix de marketing, análise de concorrência, entre outros. • Aplicar estratégias de marketing de forma eficiente e adequada ao contexto do setor hoteleiro, considerando as particularidades e exigências do mercado, tais como posicionamento de marca, 		<ul style="list-style-type: none"> • Percepção dos conceitos da administração e processos de gerenciamento nos setores na área de hospedagem, alimentos e bebidas, eventos, lazer, manutenção e infraestrutura, logística e cadeia de suprimentos. • Elaboração de planejamento estratégico para identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças no setor hoteleiro a fim de melhorar o desempenho do hotel. • Organização de processos para funcionamento de setores do hotel, utilizando conceitos de gestão e inovação para o setor da hotelaria. • Elaboração de planos de marketing que atendam aos objetivos específicos de empreendimentos hoteleiros, por meio da análise de mercado, estabelecimento de metas, escolha e implementação de estratégias, • criação de ações promocionais, alocação de recursos adequados e avaliação criteriosa dos resultados alcançados. • Desenvolvimento de habilidades de comunicação e negociação, tanto na forma escrita quanto oral, a fim de criar 	

<p>Percepção dos conceitos da administração e processos de gerenciamento nos setores na área de hospedagem, alimentos e bebidas, eventos, lazer, manutenção e infraestrutura, logística e cadeia de suprimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de planejamento estratégico para • identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças no setor hoteleiro a fim de melhorar o desempenho do hotel. • Organização de processos para funcionamento de setores do hotel, utilizando conceitos de gestão e inovação para o setor da hotelaria. • Elaboração de planos de marketing que atendam aos objetivos específicos de empreendimentos hoteleiros, por meio da análise de mercado, estabelecimento de metas, escolha e implementação de estratégias, • criação de ações promocionais, alocação de recursos adequados e avaliação criteriosa dos resultados • criação de valor, diferenciação competitiva, gestão da • experiência do cliente, entre outros. • Realização de análise do mercado hoteleiro, • identificando e compreendendo as características e necessidades do público-alvo. • Utilização de ferramentas de marketing de serviços com proficiência, visando à melhoria da qualidade e à satisfação dos clientes no contexto da hotelaria, através do mapeamento da jornada do cliente, gestão da qualidade dos serviços, criação de experiências memoráveis, gerenciamento eficaz de reclamações e feedback dos clientes, entre outras práticas relevantes. 	<p>materiais promocionais, persuadir clientes, estabelecer parcerias comerciais e representar a empresa hoteleira de forma profissional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar adequadamente as mídias sociais e as tecnologias de informação e comunicação, a fim de promover o empreendimento hoteleiro, interagir com os clientes, monitorar a reputação online e acompanhar as tendências do mercado.
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
<p>Unidade 1: Fundamentos da administração hoteleira</p> <p>História e evolução da hotelaria</p> <p>Conceitos de hospitalidade e hospedagem modernas</p> <p>Perfil do setor hoteleiro na atualidade</p> <p>Tipologias hoteleiras e sistemas de classificação</p> <p>Diferentes categorias de hotéis e seus serviços</p> <p>Classificação e certificação de empreendimentos hoteleiros</p> <p>Associações e parcerias na hotelaria</p> <p>Unidade 2: Departamentos de um hotel tradicional</p> <p>Recepção e atendimento ao cliente</p> <p>Setor de governança e limpeza</p> <p>Alimentos e bebidas</p> <p>Eventos e lazer</p>	

Manutenção e infraestrutura

Unidade 3: Planejamento estratégico no setor hoteleiro

Conceitos e processos de planejamento estratégico

Análise SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças)

Desenvolvimento de metas e objetivos estratégicos para o hotel

Unidades 4: Práticas hoteleiras em diferentes meios de hospedagem

Resorts e hotéis de luxo

Pousadas e hostels

Hotéis boutique e temáticos

Outros empreendimentos de prestação de serviços na hotelaria

Unidade 5: Gestão sustentável na hotelaria

Conceitos de sustentabilidade e responsabilidade social

Práticas sustentáveis na gestão hoteleira

Impactos ambientais e medidas de mitigação

Unidade 6: Gestão de setores na área de hospedagem

Gestão de reservas e ocupação

Controle de qualidade dos serviços de hospedagem

Gestão de receitas e precificação

Gestão de relacionamento com o cliente

Unidade 7: Gestão de alimentos e bebidas no hotel

Planejamento e gestão de restaurantes e bares

Controle de estoque e gestão de compras

Gestão de qualidade e segurança alimentar

Unidade 8: Gestão de eventos e lazer no hotel

Organização de eventos e atividades de lazer

Gestão de equipes e fornecedores

Marketing e promoção de eventos hoteleiros

Unidade 9: Gestão de manutenção e infraestrutura

Manutenção preventiva e corretiva

Gestão de equipamentos e instalações

Segurança e conformidade regulatória

Unidade 10: Gestão logística e cadeia de suprimentos

Processos de suprimento e distribuição

Gestão de estoques e logística de operações hoteleiras

Parcerias e contratos com fornecedores

Unidade 11: Inovação na hotelaria

Tendências e tecnologias disruptivas na indústria hoteleira

Desenvolvimento de estratégias inovadoras para o setor

MOMENTO 2

Unidade 1: Fundamentos do marketing

Conceitos básicos de marketing

Mix de marketing

Segmentação de mercado

Comportamento do consumidor

Unidade 2: Marketing no setor hoteleiro

Marketing de serviços aplicado à hotelaria

Posicionamento de marca

Gestão da experiência do cliente

Análise da concorrência

Unidade 3: Pesquisa de mercado em hotelaria

Métodos e técnicas de pesquisa de mercado

Coleta e análise de dados

Segmentação e identificação de públicos-alvo

Tendências do mercado hoteleiro

Unidade 4: Planejamento e execução de ações de marketing

Elaboração de planos de marketing

Estratégias promocionais

Publicidade e propaganda

Gestão de eventos no setor hoteleiro

Unidade 5: Marketing digital na hotelaria

Fundamentos do marketing digital

Estratégias de marketing online

Otimização de mecanismos de busca (SEO)

Mídias sociais e gestão de conteúdo

Unidade 6: Métricas e análise de resultados

Indicadores-chave de desempenho

Análise de dados e tomada de decisões

Monitoramento de campanhas

ROI (Retorno sobre o investimento)

Unidade 7: Ética e responsabilidade no marketing

Princípios éticos e legais Sustentabilidade no setor hoteleiro Marketing socialmente responsável Responsabilidade da empresa hoteleira
METODOLOGIA DE ENSINO
Utilização de abordagens teóricas e práticas, incentivando a participação ativa dos alunos e promovendo a aplicação dos conhecimentos adquiridos no contexto da hotelaria, através de aulas expositivas, estudos de caso, trabalhos em grupo, visitas técnicas, palestras e workshops, discussões em sala de aula.
RECURSOS DIDÁTICOS
Data show, vídeos, livros, revistas.
ATIVIDADES DISCENTES
Atividades de leitura; Discussões em grupo, Análise de estudos de caso, Apresentações e debates, Atividades práticas (Os alunos serão convidados a realizar atividades práticas, como elaboração de pesquisas de mercado, criação de campanhas promocionais, desenvolvimento de estratégias de mídia social ou análise de concorrência), Visitas técnicas ou palestras.
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO
As avaliações são contínuas e cumulativas, atendendo ao pressuposto do artigo 24 da LDB, que determina: Parágrafo V. A verificação do rendimento escolar observará os seguintes critérios: a) avaliação contínua e cumulativa do desempenho do aluno, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos e dos resultados ao longo do período sobre os de eventuais provas finais.
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração . Rio de Janeiro: Campus, 2004. COBRA, Marcos. Marketing de serviços: turismo, lazer e negócios . São Paulo: Cobra, 2005. DIAS, Reinaldo; CASSAR, Maurício. Fundamentos do marketing turístico . São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing . São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia . 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011. MAXIMIANO, Antonio César Amaru. Teoria geral da administração . 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000. _____. Fundamentos de administração: Manual Compacto para Cursos de Formação Tecnológica e Seqüenciais . 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
ADIZES, Ichak. Os ciclos de vida das organizações: como e por que as empresas crescem e morrem e o que fazer a respeito . São Paulo: Pioneira, 1990. AMATO, Homero S. Como negociar: técnicas, estratégias e táticas para negociar melhor e obter vantagens . São Paulo: STS, 2002 ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de. AMBONI, Nério. Teoria geral de administração: das origens às perspectivas contemporâneas . São Paulo: M. Books do Brasil Editora Ltda, 2007. BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo . 2. ed. São Paulo: SENAC – São Paulo, 1998. EMBRATUR. Regulamentação do sistema oficial de classificação de meios de hospedagem . Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH. GAMBETA, Vinicius Como fazer pessoas amarem marcas: o seu guia definitivo para a conquista cliental [Recurso digital] / Vinicius Gambeta, Carolina Beatriz de Mesquita. – 1. ed. – Joinville: Agência de Bolso, 2022. KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. Princípios de marketing . 9 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, Philip; HAYES, Thomas J.; BLOOM, Paul N. **Marketing de serviços profissionais**: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros. 2. ed. Barueri, SP: Manole, 2002.

MORGAN, Garreth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. São Paulo: Atlas, 2008. SENGE, Peter. A quinta disciplina: o processo de aprendizagem das organizações. São Paulo: Best Seller, 1998.

SARQUIS, Aléssio Bessa. **Estratégias de marketing para serviços**: como as organizações de serviços devem estabelecer e implementar estratégias de marketing. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, R. O DA, **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira, 2001. TEIXEIRA, Élson Adalberto. Teoria Geral da Administração & Prática: Tga & P. FGV, 2003

SILVA, Sebastião Orlando da. **Estilos de administração**: uma introdução à teoria geral da administração. Rio de Janeiro: EDC, 1990.

SIQUEIRA, Antonio Carlos Barroso de. **Marketing empresarial, industrial e de serviços**. São Paulo, SP: Saraiva, 2005.

	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL			Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrrj.br
	PLANO DE ENSINO			
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL – CTUR			
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem	
DISCIPLINA	Custos e Controladoria			
ANO	1º(I)(E)	CARGA HORÁRIA SEMANAL		02h/aula
C/H TOTAL	70 HORAS	PROFESSOR(A)	Maria Danielle Passos Ribeiro Campos Barbosa	
OBJETIVOS				
Preparar o estudante para atuar nos setores de administração de custos, compras, almoxarifado, estoque e determinação de preços de vendas, capacitando-o para o estudo de problemas e proposição de soluções.				
EMENTA				
Serão abordados aspectos relacionados à busca pela excelência na prestação de serviços, no processo de compras, nas estratégias mercadológicas de preço, na gestão de estoques e patrimônio e nos sistemas básicos de estocagem, transporte e manuseio de materiais. Visão gerencial dos custos. Sistemas de gestão de custos. Conceitos básicos, sistemas e critérios. Classificação dos custos. Otimização e redução dos custos - análise de perdas. Formação de preços. Controle por Departamento. As diferenças entre os métodos de custeio: custeio por absorção e custeio direto ou variável.				
COMPETÊNCIAS			HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ● Definir os itens de controle de qualidade que se deseja atingir ● Fazer a estratificação dos dados ● Identificar onde está o problema do hotel ou a área problema ● Implantar e manter um sistema de custos ● Criar centros de custos ● Criar orçamentos financeiros e não financeiros ● Realizar inventários gerais e de setores ● Controlar o estoque físico e financeiro ● Classificar as matérias de uso do hotel ● Controlar o consumo e compra de material ● Calcular custos e receitas dos centros de custos ● Realizar rateios de custos ● Estabelecer preço de venda de alimentos e bebidas e hospedagem ● Classificar as contas em gastos gerais de produção e serviços, despesas administrativas e despesas de vendas 			<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar a importância da padronização de produtos e serviços ● Lançar os resultados obtidos, para cada item de controle, em gráficos apropriados. ● Conhecer onde e como podem ocorrer perdas em hotelaria ● Identificar critérios para a determinação das quantidades a serem estocadas ● Controlar e registrar estoques de produtos ● Realizar cálculos físicos e financeiros do estoque ● Conhecer os tipos de orçamento ● Conhecer os tipos de inventário ● Conhecer os critérios para gerar os centros de custos ● Efetuar o levantamento de todos os custos gerados em todos os departamentos que compõem o hotel ● Calcular quanto custa a operacionalidade de uma determinada área e os custos dos bens e serviços por ela produzida ● Calcular custos de alimentos e bebidas e hospedagem 	

	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer a classificação do material de uso no hotel
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
<p>Padronização. Anomalias. Representação de dados em gráfico e tabelas. Orçamento. Inventário. Almoxarifado. Estoque. Compras. Recebimento. Armazenagem. Perdas em hotelaria. Sistema de custos. Centros de custos. Custos de materiais. Gastos gerais de produção e serviços. Despesas administrativas. Despesas de vendas. Custos diretos e indiretos. Variabilidade dos custos. Sistemas de custeios/apuração de custos. Apuração dos custos. Custos e preços de hospedagem. Custos e preços de alimentos e bebidas.</p>	
METODOLOGIA DE ENSINO	
<p>A metodologia a ser utilizada será aulas teóricas e teórico-práticas. Será sempre incentivada a participação e contribuição do aluno em sala de aula, trazendo para ela suas vivências.</p>	
RECURSOS DIDÁTICOS	
<p>Livros, textos, reportagens e data show.</p>	
ATIVIDADES DISCENTES	
<p>Os alunos deverão realizar várias atividades de consolidação dos conteúdos trabalhados em aula, através de exercícios.</p>	
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	
<p>1. A nota será obtida através da média obtida nas atividades propostas em aula. 1ª Atividade: entrega de trabalhos propostos em aula ao longo dos bimestres; 2ª Atividade: provas no final dos bimestres 2. O aluno poderá realizar a recuperação através de uma prova de recuperação na Semana de Recuperação.</p>	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
<p>ZANELLA, Luiz Carlos. Administração de custos em hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2010.</p>	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
<p>CÂNDIDO, Índio. Controles em hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS. Coleção Hotelaria. CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE (SP). Controles internos contábeis e alguns aspectos. 2000. DUARTE, Vládir Vieira. Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1996. FEMENICK, T. R. Sistemas de custos para hotéis. Vol. 1 (com textos acadêmicos). Cena Um, 1998. FIBENBAUM, A. V. Controle da qualidade total. São Paulo: McGraw-Hill, 1994. FIGUEIREDO, S. Controladoria: teoria e prática. 2. Ed. Atlas, 2000. LAMPRECHT, J. Padronizando o sistema da qualidade na hotelaria mundial. Qualitymark, 1998. NAKAGAWA, M. Introdução à controladoria: conceito, sistemas. Atlas, 2010. OLIVEIRA, L. M. Controladoria: conceitos e aplicações. Futura, 2002.</p>	

		UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL		Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrj.br
PLANO DE ENSINO				
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL - CTUR			
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem	
DISCIPLINA	Agência de Viagens, Transportes e Roteiros Turísticos			
ANO	3º(I)2º(E)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	02h/aula	
C/H TOTAL	70 horas	PROFESSOR(A)	Carmelinda da Silva	
OBJETIVOS				
Identificar as necessidades dos turistas prestar-lhes as informações sobre os destinos turísticos e encaminhá-los de acordo com o perfil desejado, sempre visando à satisfação e a fidelização dos clientes.				
EMENTA				
Origens do Turismo. Agência de Turismo. Definições e Conceituações de Roteiros Turísticos. Tipologia. Principais Prestadores de Turismo. Cálculo de Custos Preços. Condições Gerais.				
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Domínio, qualidade e profundidade dos conhecimentos profissionais específicos de Turismo, aliados à capacidade de inter-relacionar tais conhecimentos com os conhecimentos de outras áreas; • Compreender o turismo, em uma concepção sistêmica, incluindo suas relações e desafios com o ambiente externo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de se comunicar, negociar e estabelecer relacionamentos interpessoais. • Integrar criativamente conhecimentos turísticos e de áreas afins, nas tomadas de decisão. 		
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO				
Unidade I - Origens do Turismo. 1.1- O que é o Turismo? 1.2- Quais os tipos de turismo? 1.3- Legislação 1.4- Linguagem técnica: o alfabeto do Turismo				
Unidade 2- Agencia de Turismo 2.1- Surgimento e evolução no Brasil e no mundo. 2.2- Estrutura de uma Agência de Turismo 2.3- Direitos e obrigações das Agências de Turismo.				
Unidade 3- Roteiros Turísticos 3.1- Tipologia. 3.2- Planejamento e Organização de Roteiros Turísticos. 3.2- Operação de Roteiros Turísticos.				
Unidade 4- Principais Prestadores de Serviços 4.1- Transportes. 4.2- Hospedagem. 4.3- Estabelecimentos de Alimentação.				

4.4- Entretenimento e Lazer.

4.5- Guias de Turismo.

4.6- Seguro de Viagem.

Unidade 5- Cálculo de Custos e Preços

Unidade 6- Condições Gerais

6.1- Documentação.

6.2- Segmentação do Mercado e Roteiros Específicos.

6.3- Ética Profissional.

METODOLOGIA DE ENSINO

O docente buscará a interação entre os alunos, com o levantamento prévio dos conhecimentos sobre o assunto de cada conteúdo programático planejado, para posteriormente criar dispositivos para a participação crítica e autocrítica dos discentes no desenvolvimento das atividades propostas, buscando-se aliar a teoria à prática.

Desta forma, os principais enfoques utilizados para o aprendizado da disciplina serão:

- ▣ Aulas expositivas dialogadas com interações entre os alunos e professor com a utilização de exercícios sobre o tema em discussão;
 - ▣ Realização de atividades práticas em sala de aula com utilização de exercícios propostos sobre os termos técnicos trabalhos.
 - ▣ Discussões em sala de aula sobre temas correlacionados aos conteúdos teóricos e práticos desenvolvidos na disciplina;
- Desenvolvimento de práticas em campo através da elaboração de um roteiro turístico, para consolidação dos aspectos discutidos em sala de aula.

RECURSOS DIDÁTICOS

Data show; Quadro branco; Computadores; Livros e artigos científicos.

ATIVIDADES DISCENTES

AD 1 - Leitura, interpretação e resumo dos textos. Desenvolvido individualmente.

AD 2 - Estudo de caso. Desenvolvido em grupo com quatro alunos (4)

AD 3 - Elaboração de Roteiros Turísticos. Desenvolvido em grupo (04 horas) .

AD 4 Grupo de Enfoque.

PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

A avaliação tem caráter processual e diagnóstico, objetivando o acompanhamento do desempenho do aluno no decorrer da disciplina, para tanto, devem ser considerados aspectos qualitativos como a participação ativa nas aulas e atividades acadêmicas, o relacionamento aluno-professor e aluno-aluno, a cooperação, a competência fundamentada na segurança dos conhecimentos adquiridos, a autonomia para aprofundar os conhecimentos, a pontualidade, o cumprimento de prazos na entrega de trabalhos, dentre outros.

Cotidianamente, a cada aula, a avaliação ocorrerá com base em procedimentos como:

- ▣ discussão de temas relacionados aos conteúdos;
- ▣ exercícios escritos; - produção textual; - estudos dirigidos; grupos de enfoque;
- ▣ demais atividades avaliativas correlacionadas aos objetivos da unidade de estudo.

Além dos aspectos qualitativos, serão observados os critérios objetivos regimentais: frequência mínima de 75% da carga horária da disciplina, três notas parciais (uma por mês, a cada 1/3 do conteúdo trabalhado, cumulativamente ou não) que serão compostas da seguinte forma:

- ▣ avaliações escritas individuais (provas) na proporção mínima de 70% para composição da nota;
- ▣ atividades acadêmicas individuais, na proporção de até 30% (quando estas se fizerem necessárias) para a composição da nota.

Estão previstas como atividades acadêmicas: leitura, análise e resumo de um texto; grupo de enfoque; elaboração de roteiros turísticos.

Em consonância às normas institucionais, não obtendo média para aprovação a partir das três notas parciais, o discente poderá fazer prova substitutiva e, se necessário, prova final.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CARVALHO, Paulo Jorge. **Condução de grupos no turismo**. São Paulo: Chronos, 2002.

LUPA, Luis Paulo. **Os 12 mandamentos do agente de viagens de sucesso**. São Paulo: Editora Resultado, 2012.

PRADO, Wania Gaspar Martins do. **Manual prático para a organização de viagens**. São Paulo, Aleph, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BRAGA, Débora Cordeiro (org). **Agências de viagens e turismo: práticas de mercado**, Rio de Janeiro: Elsevier, 2008, 265 p.

DE LA TORRE, Francisco. **Agência de viagens e transporte**; [Tradução da 4. Ed. Original de Dolores Martin Rodrigues Corner]. -São Paulo: Roca, 2003.

FERRAZ, Joandre Antônio (org). **Manual jurídico para agências de turismo**. 1ª ed. São Paulo: Baraúna, 201

GUARDIA, Mabel Simone; BORGES, Aylana Laissa. **As agências de viagens e turismo: um estudo das publicações em periódicos de turismo entre os anos 2006-2011**. In: Turismo: estudos e práticas - UERN, Mossoró/RN, vol. 1, n. 2, p. 160-190, jul./dez. 2012.

LOOCWOOD, A.; MEDLIK S. (Org). **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Barueri: Manole, 2003.

PETROCCHI, Mario, André Bona. **Agência de turismo: planejamento e gestão**. São Paulo, Futura, 2003.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo e qualidade, tendências contemporâneas**. São Paulo: Papirus, 1999.

WALKER, John R. **Introdução à hospitalidade**. Barueri: Manole, 2002.

	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL		Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrj.br
PLANO DE ENSINO			
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL - CTUR		
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem
DISCIPLINA	<i>Inglês Instrumental para Hospedagem</i>		
ANO	3° (I) 1° (E)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	02h/ aula
C/H TOTAL	70h	PROFESSOR(A)	Cristiane Nascimento Weber de Oliveira Dilermando Moraes Costa
OBJETIVOS			
<p>Relacionar língua e cultura com vistas a compreender e a respeitar a diversidade cultural, bem como a relação desta com a constituição das identidades.</p> <p>Relacionar a língua inglesa a outros contextos sociais.</p> <p>Estimular a criatividade.</p> <p>Proporcionar ao corpo discente a aprendizagem de uma língua estrangeira por meio de um processo dinâmico, criativo e enriquecedor.</p> <p>Revisar, ampliar e aprofundar as estruturas básicas da língua inglesa.</p> <p>Desenvolver, através de situações comunicativas, os conhecimentos linguísticos adquiridos de forma prática.</p> <p>Conhecer e empregar o vocabulário técnico utilizado em situações hoteleiras.</p>			
EMENTA			
<p>Desenvolvimento da oralidade e da compreensão leitora em língua inglesa. Estudo de termos técnicos relacionados à indústria hoteleira com base nas mais diversas estratégias de aprendizagem linguísticas. Foco nas atividades de leitura, de expansão de vocabulário técnico, de reconhecimento da estrutura do idioma e de produção oral voltada à hotelaria. Discussão quanto aos aspectos interculturais e sociais observáveis em interações entre sujeitos de diferentes países.</p>			
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ● Leitura e compreensão adequada de textos técnicos. ● Competência do uso da linguagem para interação. ● Competência no conhecimento das regras e das convenções do sistema linguístico da Língua Inglesa no uso de estruturas fonológicas, sintáticas e semânticas. ● Competência para desenvolver situações orais de uso da língua. 		<ul style="list-style-type: none"> ● Ser leitor ativo. ● Possuir vocabulário compatível com a possibilidade de entendimento. ● Entender as estruturas essenciais usadas em situações hoteleiras. ● Aplicar as estruturas aprendidas em diferentes contextos e ampliá-las de forma criativa. ● Fazer uso do dicionário. ● Criar situações orais de uso da língua. 	
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO			
Unit 1: Introducing yourself Unit 2: Daily routine Unit 3: Spending money Unit 4: Let's exercise! Unit 5: May I help you?			

Unit 6: Food Unit 7: The TV doesn't work
METODOLOGIA DE ENSINO
Abordagem comunicativa.
RECURSOS DIDÁTICOS
Exercícios escritos suplementares. Utilização de jornais, revistas e dicionários. Quadro. Aparelho de som. Multimídia. Modelos reais para demonstração de vocabulário.
ATIVIDADES DISCENTES
Leitura dos textos do material da apostila. Compreensão dos textos. Fazer os exercícios de gramática contidos no material avulso. Ouvir e produzir diálogos a partir das falas apresentadas. Reproduzir os diálogos conforme apresentação. Realizar as tarefas indicadas para casa. Procurar e compreender palavras no dicionário. Trabalhos de grupo visando à tradução parcial ou total dos textos. Leitura individual ou em grupos.
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO
Análise da resolução de exercícios. Observação do corpo discente no desenvolvimento do curso. Testes baseados no conteúdo programático de cada unidade. Trabalhos de grupo e individuais. Provas orais e escritas. Seminários.
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
BIAGGI, Enaura de. & Stavale, Emeri de Biaggi. Enjoy your stay . São Paulo: Disal, 2004. CRUZ, Décio Torres. Inglês para turismo e hotelaria . São Paulo: Disal, 2005.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
OXFORD. Dicionário Oxford Escolar para estudantes brasileiros de inglês . Oxford University press, 2014. LONGMAN. Dictionary of contemporary english . For Advanced Learners. Pearson, 2014.

	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL			Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrrj.br
PLANO DE ENSINO				
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL - CTUR			
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem	
DISCIPLINA	<i>Espanhol Instrumental para Hospedagem</i>			
ANO	2º(I)2º(E)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	02h/aula	
C/H TOTAL	70 horas	PROFESSOR (A)	Renato Pazos Vazquez	
OBJETIVOS				
<p>Apreender a língua espanhola por meio da leitura e redação de textos direcionados ao mercado de trabalho e acadêmico do turismo e hotelaria.</p> <p>Apresentar subsídios para compreender a Língua Espanhola.</p> <p>Apresentar ferramentas discursivas para que se produza e desvele textos específicos de sua área na língua estrangeira.</p> <p>Analisar o sentido dos textos, compreendendo as inter-relações de ideias e sentimentos neles expressos.</p> <p>Possibilitar o contato com as diversas manifestações culturais hispânicas, do ponto de vista intercultural.</p> <p>Despertar a relevância do domínio do idioma espanhol para os turismólogos e profissionais do setor.</p>				
EMENTA				
Estudo dos elementos básicos da língua espanhola com ênfase na prática de leitura instrumental, com vocabulário específico para situações originais da área de hotelaria, turismo e meio ambiente.				
COMPETÊNCIAS			HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ● Competência do uso da linguagem para interação. ● Leitura e compreensão adequada de textos técnicos. ● Competência no conhecimento das regras e convenções do sistema linguístico espanhol no âmbito do uso de recursos fonológicos, sintáticos e semânticos. 			<ul style="list-style-type: none"> ● Adquirir vocabulário pertinente à área do turismo. ● Prática da leitura. ● Uso do dicionário de forma adequada ● Compreender as estruturas essenciais da língua. ● Aplicar as estruturas aprendidas nos contextos sociais. 	
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO				
<ol style="list-style-type: none"> 1. As denominações Espanhol e Castelhana 2. A Espanha e os países da América Hispânica (traços culturais dos países) 3. Alfabeto ortográfico vfv 4. Saudações em Espanhol; formas de apresentação 5. Pronomes pessoais, possessivos, interrogativos. 6. Verbos regulares em Presente do Indicativo 7. Numerais 8. Formas de tratamento do mundo hispânico (formal e informal) 9. Gênero e número dos substantivos 10. Artigos: determinação e indeterminação 11. As contrações do Espanhol 12. Vocabulário: partes do corpo, a família, as partes da casa, as profissões e a cidade. 				

13. Comparativos em Espanhol
14. Advérbios e preposições
15. Verbos irregulares em Presente de Indicativo: haber y tener
16. Perífrases verbales de infinitivo
17. Pronomes demonstrativos
18. Pronomes pessoais em função de complemento: OD
19. Numerais
20. Heterogênicos e Heterosemânticos
21. Vocabulário: estabelecimentos comerciais, o corpo humano, o meio ambiente, as roupas e os utensílios.
22. Gêneros discursivos: o folheto turístico, os textos publicitários e a entrevista

METODOLOGIA DE ENSINO

A metodologia de trabalho será a partir da construção da consciência do aluno para a importância do E/LE a partir de uma base comunicativa.

RECURSOS DIDÁTICOS

Exercícios escritos suplementares.
 Jornais, revistas, filmes, propagandas e dicionários.
 Quadro de giz.
 Aparelho de som.
 VCR/DVD
 Multimídia.
 Fotocopias

ATIVIDADES DISCENTES

Leitura e compreensão de textos.
 Fazer os exercícios de gramática.
 Compreensão auditiva.
 Realização de tarefas pertinentes ao conteúdo apresentado em sala indicadas para casa.
 Procurar e compreender palavras no dicionário.
 Trabalhos de grupo visando a prática do trabalho do profissional de hotelaria.
 Compreensão leitora em sala de aula seguida de exercícios.
 Exercícios contextualizados de filmes, clipes e documentários com temáticas hispânicas

PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

Análise da resolução de exercícios.
 Avaliação oral contínua no decorrer do curso
 Testes periódicos com segmentos do conteúdo apresentado.
 Trabalhos de grupo e individuais.
 Prova com o conteúdo programático

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BRAULIO, A. & RUBIO, B. **Turismo receptivo**: espanhol para hotelaria SENAC, 2015.
 DORMAL, A. **Cinco estrellas** - Español para el Turismo. Sgel, 2011.
 OLIVEIRA, L. & WILDNER, A. K. **Espanhol para o turismo**. IFSC, 2011
 SOBOTKA, M. A. **A língua espanhola no contexto turismo, hospitalidade e lazer**. UNIABEU, 2014.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Dicionário

Folhetos turísticos

Vídeos promocionais

	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL		Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrrj.br
PLANO DE ENSINO			
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL – CTUR		
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem
DISCIPLINA	Governança em Meios de Hospedagem		
ANO	2º(I)(E)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	02 h/aula
C/H TOTAL	70 HORAS	PROFESSOR(A)	Elisabete Martins
OBJETIVOS			
<p>Capacitar o aluno para atuar no setor de Governança executando na realização dos procedimentos operacionais de higienização e arrumação das unidades habitacionais, das áreas sociais e de serviços possibilitando assim conforto, segurança e o bem-estar do hóspede.</p>			
EMENTA			
<p>Serão abordados aspectos relacionados a busca pela excelência na prestação de serviços com o desenvolvimento de processos e rotinas da Governança em Meios de Hospedagem. Administração de estoques do Setor de Governança, Lavanderia Hoteleira, Rouparia central e de andares, Inventário de enxovais. Procedimentos Importantes: Placas de Não Perturbe, Hóspedes inconvenientes, hóspedes ausentes do hotel, reclamações gerais, Objetos esquecidos pelos hóspedes, artigos levados pelos hóspedes, transferência de Unidades Habitacionais, Chave-Mestra, Tratamento Vip. Procedimento para higienização de Unidades Habitacionais. Governança Hospitalar: A humanização e a hotelaria hospitalar. O relacionamento entre setores da hotelaria. Filosofia de atendimento. Governança em Cruzeiros Marítimos</p>			
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ● Conhecer as normas do hotel e as abrangências do cargo a que ocupa. ● Delegar atribuições e responsabilidades a seus subordinados. ● Dirigir, controlar e supervisionar as atividades de pessoal nos andares e lavanderia. ● Criar um bom ambiente de trabalho. ● Preparar planos de trabalho e escala de revezamento de pessoal. ● Cuidar dos uniformes e do asseio pessoal. ● Articular o trabalho de governança com recepção e demais setores do hotel. ● Organizar e controlar a rouparia dos andares. ● Realizar inventários de roupas. ● Controlar e administrar o estoque e gastos de produtos. ● Supervisionar a arrumação dos apartamentos. ● Resolver situações de emergência. ● Providenciar reparos. ● Saber tratar casos especiais. ● Registrar e controlar os objetos esquecidos pelos hóspedes. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Conhecer minuciosamente as normas estabelecidas pela direção do hotel e, em consequência, saber até onde vai a sua autoridade e responsabilidade. ● Definir o tipo e volume do trabalho a ser realizado, distribuindo-o equitativamente entre os funcionários do setor, controlando a execução do mesmo em conformidade ao padrão estabelecido pelo hotel. ● Criar um ambiente agradável e cortês. ● Determinar o número de funcionários para a realização do trabalho, bem como, os meios necessários para a sua execução e o agrupamento destes em escalas de serviço e de revezamento observando a legislação trabalhista pertinente. ● Zelar pelo bom estado de conservação dos uniformes e pela sua limpeza, e ainda zelar pelo asseio pessoal dos seus funcionários: cabelos, unhas, perfumes, maquiagem, etc. ● Verificar e tomar as providências necessárias quanto às chegadas, saídas, transferências e cancelamentos, enviando relatórios diários à recepção nos quais contêm os apartamentos ocupados e os vagos. ● Manter os armários sempre organizados e conferir o número de peças de rouparia dos andares. ● Fazer o inventário das roupas mensalmente podendo 		

<ul style="list-style-type: none"> ● Promover o bem-estar ao hóspede. ● Conhecer categorias dos aposentos da camareira. ● Orientar a camareira na montagem do carrinho, com roupas e materiais necessários para a arrumar os apartamentos previstos. ● Preencher requisições. ● Criar uma rotina de trabalho para arrumação dos apartamentos. ● Cumprir os procedimentos rotineiros em relação à lavagem de roupas dos hóspedes. ● Comunicar irregularidades encontradas no apartamento. ● Ocupar-se especialmente do hóspede vip. ● Enviar diariamente à governanta um informe sobre a situação dos apartamentos. ● Saber atender às reclamações. ● Controlar o minibar. ● Resguardar o silêncio. ● Realizar o estudo dos têxteis. ● Determinar a vida útil das roupas de andares. ● Conhecer a classificação, propriedades e componentes dos produtos de lavanderia. ● Inspeccionar serviços de lavanderia/rouparia. ● Controlar a entrada e saída das roupas dos hóspedes. ● Acompanhar as etapas do processo de lavagem. ● Inspeccionar o serviço de limpeza geral. ● Criar o setor de limpeza geral. ● Supervisionar e controlar o estoque. ● Criar procedimentos padrões para a arrumação do hotel. ● Montar a divisão das tarefas por setor. ● Encaminhar a solicitação de material. ● 	<p>tomar providências em tempo, caso haja extravios, estragos e outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Propor e assessorar a gerência na aquisição de novos produtos (marcas, qualidade, quantidade, etc.) e fazer a previsão e o controle do consumo de produtos. ● Realizar a vistoria de rotina nos apartamentos e demais áreas de limpeza. ● Verificar o estado em que se encontram todos os itens que compõem um apartamento. ● Tomar as devidas providências nos casos de doença e morte dos hóspedes, desavenças entre hóspedes e/ou funcionários, roubo de pertences dos hóspedes e outros. ● Comunicar-se com o departamento competente quando constatar estragos nos equipamentos e instalações fazendo o acompanhamento da atuação dos serviços técnicos. ● Saber opinar e sugerir melhorias no hotel, resolver adequadamente situações embaraçosas tanto por parte dos hóspedes como por parte dos funcionários. ● Anotar no livro de registro de objetos esquecidos o pertence encontrado, informando aos funcionários o destino dado a estes objetos. ● Ordenar, da melhor forma possível, todos os móveis, materiais, utensílios e equipamentos. Não deve descuidar também da decoração das cores, etc. ● Identificar as categorias dos aposentos nos hotéis. ● Destacar as obrigações e responsabilidades da camareira. ● Listar os cuidados que a camareira deve ter em relação a sua higiene pessoal e a sua postura profissional. ● Solicitar à governanta mediante o preenchimento de requisição os materiais para a limpeza e arrumação dos apartamentos. ● Conferir o roll com a roupa encaminhando-a, em seguida, para a lavanderia. ● Efetuar vistoria no apartamento, verificando se o hóspede deixou-o como o tinha encontrado. ● Dar toda atenção ao hóspede vip. ● Relatar número de pessoas e eventuais estragos feitos pelo cliente, assegurando que o hotel receba o pagamento adequado pelo apartamento. ● Saber conduzir uma reclamação feita pelo hóspede. ● Repor, organizar e preencher o borderô referente ao abastecimento diário. ● Evitar ruídos provocados por instrumentos de trabalho, conversas em voz alta, portas e janelas batendo e outros. ● Conhecer as fibras têxteis e o método de produção de pano dos artigos para dispensar a estes todos os
--	---

	<p>cuidados de conservação.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analisar a qualidade, rotatividade e a sua forma de manuseio (lavagem, passagem, estocagem). ● Escolher produtos para a lavagem. ● Montar um fluxograma de lavagem de roupa. ● Determinar uma rotina de trabalho para atingir sua eficiência máxima. ● Preencher os livros de recebimento, o de casos especiais e o de entrega de roupas de hóspede. ● Preencher o borderô ou livro-caixa (emitir nota fiscal). ● Preservar as características de uso e desinfecção das peças. ● Manter uma sistemática na execução da limpeza e arrumação das áreas sociais e de serviços. ● Oferecer um excelente serviço a todos os hóspedes e clientes do hotel. ● Registrar e controlar a entrada e saída de produtos. ● Organizar as instalações do setor de limpeza
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
<p>Normas de conduta, obrigações e deveres da governanta e da camareira. Serviços de andares. O apartamento. Fluxo dos hóspedes. Serviços e materiais do hotel. Condições ambientais de uma lavanderia e cuidados com tecidos; EPI e segurança do trabalho. Rotinas e técnicas de limpeza. Produtos químicos. Fluxo de limpeza, higienização de UH e áreas sociais. Noções de decoração. Controle de qualidade total. Situações adversas. Elaboração de inventários. Controle de estoque e desperdícios dos produtos próprios da governança. Ferramentas de controle e registros próprios da governança. Apresentação pessoal. Camareira: Importância, comportamento profissional, normas, turnos de trabalho, preparação do trabalho. Previsão de material. Roupas dos hóspedes. Entrada e saída de hóspedes. Hóspede VIP. Relatório. Reclamações. Rouparia de andar. Lavanderia/Rouparia: estudo dos têxteis, fibra têxtil, características, fio, tecelagem, classificação, tipos de tecidos e identificação. Duração das roupas. Produtos. Rotina de trabalho. Fluxograma: coleta, recepção, separação, pesagem. Lavagem/extração; secagem, estocagem e expedição. Controles. Processos de lavagem. Limpeza geral: Inventário de enxovais. Procedimentos Importantes: Placas de Não Perturbe, Hóspedes inconvenientes, hóspedes ausentes do hotel, reclamações gerais, Objetos esquecidos pelos hóspedes, artigos levados pelos hóspedes, transferência de Unidades Habitacionais, Chave-Mestra. A humanização e a hotelaria hospitalar. O relacionamento entre setores da hotelaria. Filosofia de atendimento. Governança em Cruzeiros Marítimos. Rotinas operacionais: higienização e limpeza de UH's: limpeza de check in / check out. Frigobar. Supervisão de UH's. Informação e comunicação com outros setores do hotel.</p>	
METODOLOGIA DE ENSINO	
<p>A metodologia a ser utilizada será aulas teóricas e teórico-práticas, utilização de meios didático-pedagógicos e áudios visuais considerando a disponibilidade destes recursos. Será sempre incentivada a participação e contribuição do aluno em sala de aula, trazendo para ela suas vivências.</p>	
RECURSOS DIDÁTICOS	
<p>Livros, textos, reportagens, vídeos, data show e Visita técnica monitorada (em estabelecimento do ramo).</p>	
ATIVIDADES DISCENTES	
<p>Os alunos deverão realizar várias atividades de consolidação dos conteúdos trabalhados em aula, através de exercícios individuais e em grupo.</p>	
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	

1. A nota será obtida através da média obtida nas atividades propostas em aula.
 1ª Atividade: entrega de trabalhos propostos em aula ao longo dos bimestres;
 2ª Atividade: provas no final de cada bimestre
 2. O aluno poderá realizar a recuperação através de uma prova de recuperação na Semana de Recuperação.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- BOEGER, M. A. **Gestão em hotelaria hospitalar** – Editora Atlas, 2003.
 CANDIDO, Índio. **Governança em hotelaria**. 4ª ed. Caxias do Sul. EDUCS, 2001.
 CANDIDO, Índio; VIERA, Elenara. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EducS, 2003.
 GODOI, A. F. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais**. Ícone Editora, 2003.
 HAYES, David; NINEMAYER, Jack. **Gestão de operações hoteleiras**. Prentice Hall, 2005.
 OLIVEIRA, Geovanna Bonelli. **Camareira: mercado profissional, ambiente de trabalho, rotinas de serviço**. Rio de Janeiro, RJ: Senac, 2009.
 _____. SPENA, Rossana. **Hotel: serviços em hotelaria**. São Paulo: SENAC, 2012.
 REIS, J. **Governança e manutenção**. São Paulo: SENAC, 1981.
 RUTHERFORD, Denney. **Hotel gerenciamento de operações**. Roca, 2004.
 YANES, Adriana Figueiredo. **Governança em hospedagem**. Pinheiros, SP: Erica, 2014

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- CASTELLI, GERALDO. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EducS, 2008.
 MARTIN, Robert, J. **Governança** – administração e operações de hotéis. São Paulo: Roca, 2005.
 RODRIGUES, William. **Casos na hotelaria: como superar os obstáculos do dia a dia de um hotel**. Rio de Janeiro: SENAC, 2016.
 VANDER WAGEN, Lynn. DAVIES, Christine. **Supervisão e liderança em turismo e hotelaria**. 2 ed. São Paulo: Contexto, 2003.

	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL			Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrrj.br
PLANO DE ENSINO				
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL – CTUR			
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem	
DISCIPLINA	<i>GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS</i>			
ANO	3º(l)2º(e)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	02h/aula	
C/H TOTAL	70h	PROFESSOR (A)	Maria do Socorro Guedes Freitas Durigon	
OBJETIVOS				
Planejar e conhecer os vários tipos de evento, sabendo onde e quando aplicar as normas de cerimonial e protocolo baseado no decreto nº 70.274/72, normas de cerimonial público e a ordem de precedência.				
EMENTA				
Conhecer os diversos tipos de eventos, ajustar os conhecimentos específicos destacando a importância do evento, respeitando a particularidade de cada um.				
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conhecer os diversos tipos de eventos. ▪ Destacar a importância dos eventos. ▪ Conhecer as normas de cerimonial público e a ordem geral de precedência. ▪ Conhecer a forma e apresentação dos símbolos nacionais. ▪ Fazer o “check-list” de todas as necessidades que o evento em questão necessita. ▪ Orientar a composição da lista de convidados. ▪ Orientar quanto à escolha e montagem dos convites. ▪ Recomendar trajes em consonância ao tipo de evento. ▪ Orientar a composição de mesas. ▪ Conhecer o perfil do profissional em cerimonial. ▪ Orientar quanto ao uso das regras de etiqueta. ▪ Conhecer o calendário de eventos ▪ Captar e gerar eventos junto às empresas e prefeituras. ▪ Captar e distribuir recursos para realização dos eventos. ▪ Saber redigir correspondências para a captação dos eventos. ▪ Conhecer as fases do evento. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar particularidades para cada tipo de evento. ▪ Aplicar conhecimentos protocolares e de cerimonial. ▪ Obedecer às disposições constantes nas referidas leis para o uso dos símbolos nacionais nos eventos oficiais ou não. ▪ Ajustar ao tipo de evento os procedimentos que lhes são específicos. ▪ Planejar cerimônias de acordo com a ocasião e a escolha do local. ▪ Destacar as informações que devem constar na lista de convidados. ▪ Destacar as informações que devem constar no convite. ▪ Recomendar a composição da mesa. ▪ Saber as funções do profissional de cerimonial. ▪ Aplicar as regras de etiqueta nos vários tipos de eventos. ▪ Destacar os benefícios trazidos pelo turismo de eventos para a cidade-sede e para o país. ▪ Saber organizar o calendário de eventos de uma cidade sede. ▪ Ordenar eficientemente as datas de realização dos eventos regionais de maneira que o hotel possa se beneficiar através da venda de seus serviços. ▪ Identificar as particularidades da captação de eventos. 		

	▪ Planejar eventos de acordo com a sua classificação.
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
<p>01. Cerimonial Protocolo e Etiqueta</p> <p>Bandeira e Hino Nacional</p> <p>Organização das mesas</p> <p>Acompanhantes</p> <p>Apresentação</p> <p>Microfones</p> <p>A presença do tradutor</p> <p>Forma correta de enviar e-mails</p> <p>A recepção começa no aeroporto</p> <p>A roupa correta para jantar ou reunião de negócios</p> <p>Erros mais comuns cometidos pelo anfitrião brasileiro</p> <p>Visual nas apresentações</p> <p>Equipamentos necessários para encontros sociais</p> <p>Montagem da mesa formal</p> <p>02. Planejamento de eventos</p> <p>Objetivos</p> <p>Nome</p> <p>Público</p> <p>Local</p> <p>Data e horários</p> <p>Programação visual</p> <p>Convites</p> <p>Lista de convidados</p> <p>Estratégias de comunicação</p> <p>Planejamento de materiais, serviços e equipamentos.</p> <p>Planejamento de recursos humanos</p> <p>Transporte</p> <p>Recepção</p> <p>Hospedagem</p> <p>Planejamento financeiro</p> <p>03. Check-list</p> <p>Recursos físicos</p> <p>Recursos humanos</p> <p>Equipamentos e materiais</p> <p>Cerimonial</p> <p>Local para alimentação</p> <p>Pós-evento</p>	

04. Cerimonial em eventos

05. Eventos

Classificação dos eventos

Tipos de evento

Inaugurações, discursos e fitas.

Placas e galerias de personalidades

Encontro

A organização dos encontros

Lançamento de pedra fundamental

Inauguração de espaço físico

Inauguração de retrato, busto e estátua.

Posses

Outorga de títulos

Evento esportivo

Excursões

Lançamento de livro

Lançamento de produto

Lançamento de maquete

Leilões

Desfiles

Dias específicos

Rodadas de negócios

Encontros de convivência

A organização dos encontros de convivência

Calendário de eventos

Bodas e jubileus

Captação de eventos

Importâncias dos eventos para a cidade sede

Redação de correspondência para eventos.

Fases do evento:

Planejamento

Realização

Avaliação.

06. Decreto N° 70.274/72

- Das normas do cerimonial público

- Ordem geral de precedência - Cerimônias oficiais de caráter federal na capital da República

- Ordem geral de precedência – Cerimônias oficiais nos estados da União, com a presença de autoridades federais.

- Cerimônias oficiais de caráter estadual

- Precedência dos ministérios e Órgãos com a prerrogativa e direitos de ministério

- Ordem de precedência dos Estados da União

<p>- Normas de Cerimonial Público – Estado do Rio Grande do Sul</p> <p>07. Cerimonial universitário</p> <p style="padding-left: 20px;">Roteiro de sessão solene de colação de grau</p> <p style="padding-left: 20px;">Modelo de Roteiro de sessão solene de colação de grau</p> <p>08. Formas de tratamento</p> <p>09. Cerimonial religioso</p> <p>10. Perfil do profissional de cerimonial</p> <p style="padding-left: 20px;">Conhecimento</p> <p style="padding-left: 20px;">Discrição</p> <p style="padding-left: 20px;">Responsabilidade</p> <p style="padding-left: 20px;">Pontualidade</p> <p style="padding-left: 20px;">Bom nível de relações sociais e comerciais</p> <p style="padding-left: 20px;">Visual e comportamento.</p>
METODOLOGIA DE ENSINO
<p>Aulas expositivas</p> <p>Debates</p> <p>Pesquisas</p>
RECURSOS DIDÁTICOS
<p>Revistas e livros</p> <p>Internet</p> <p>Vídeos</p>
ATIVIDADES DISCENTES
<p>Trabalhos em Grupo</p> <p>Seminários</p> <p>Participação</p>
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO
<p>Avaliação escrita</p> <p>Solução de problemas</p>
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
<p>ANDRADE, Renato Brenol. Manual de eventos. 2ª ed..ampliada. Caxias do Sul: EDUCS, 2002. Coleção Hotelaria.</p> <p>BETTEGA, Maria Lúcia. Eventos e cerimonial: simplificando Ações. 2ª ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.</p> <p>CANTON, Antonia Marisa. Eventos: ferramenta de sustentação para as organizações do terceiro setor. São Paulo, Roca, 2002.</p> <p>LUKOWER, Ana. Cerimonial e protocolo. São Paulo: Contexto. 2005.2ª ed. (Coleção passo a passo).</p> <p>MELO Neto Francisco de. Criatividade em eventos. São Paulo. Contexto.2000.</p> <p>RESPOLI, Reginaldo. Eventos como fazer. 1ª Ed. Brasília, Editora Redgraf. 2003.</p> <p>RIBEIRO, Célia. Etiqueta na prática – um guia moderno para boas maneiras. Porto Alegre: L&PM, 2001.</p>
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- CESCA, C.G.G. **Organização de eventos**. 5.ed. São Paulo: Summus, 1997.
- FREITAS, M.I.T. de. **Cerimonial e etiqueta: o ritual das recepções**. Belo Horizonte: Uma, 2001.
- GIACAGLIA. M.C. **Organização de eventos – Teoria e prática**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- LINS, A . E. **Etiqueta, protocolo e cerimonial**. Brasília: Escopo, 1985.
- MATIAS, M. **Organização de eventos**. Baruei/SP: Manole, 2001.
- MEIRELLES, G.F. **Tudo sobre eventos**. São Paulo: STS, 1999.
- NAKANE, Andréa. **Técnicas de organização de eventos**. Infobook, 2000.

	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL		Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrrj.br
PLANO DE ENSINO			
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL – CTUR		
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem
DISCIPLINA	Alimentos e Bebidas I: Cozinhas		
ANO	2º(I)1º(E)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	03 h/aula
C/H TOTAL	105 horas	PROFESSOR (A)	Fernanda Travassos de Castro
OBJETIVOS			
<p>Capacitar o aluno, por meio de conhecimentos técnicos, tornando-o capaz de entender sobre o funcionamento administrativo e operacional de uma brigada. Viabilizar aos alunos noções básicas de todas as atividades relativas a técnicas de cozinha e possibilitar a sua atuação no setor de A & B da rede hoteleira, a partir de práticas saudáveis e sustentáveis.</p>			
EMENTA			
<p>Aplicação do setor de Alimentos e Bebidas (A & B) na hotelaria. Noções básicas da atuação do técnico em hospedagem nos diversos setores de A&B. Leis e normas técnicas voltadas para os profissionais e empresas dos setores de A&B. Noções Básicas sobre Cozinha Nacional e Internacional. Principais normas sanitárias para bares e restaurantes. Mesa posta e dimensionamento para o planejamento e organização de pequenos eventos de A&B. Técnicas de cozinha. Serviços de Alimentação. Noções Básicas sobre gastronomia sustentável e saudável. Abrangência e Termos da Gastronomia. Noções básicas sobre boas práticas para os serviços de alimentação. Principais regras de etiqueta à mesa.</p>			
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Noções básicas sobre cozinha nacional e internacional, a partir de práticas alimentares saudáveis e sustentáveis. ▪ Entendimento das distribuições dos diversos cargos na brigada; ▪ Compreensão sobre as boas práticas de fabricação e legislações afins; ▪ Manipulação segura no preparo de alimentos; ▪ Organização e planejamento de menus saudáveis e sustentáveis, para diversos tipos de eventos da hotelaria; ▪ Etiqueta a mesa; ▪ Conhecimentos sobre equipamentos, móveis e utensílios da cozinha; ▪ Domínio da etiqueta durante a execução do <i>mise en place</i>; ▪ Conhecimentos sobre os diversos tipos de coberta. ▪ Auxiliar na operacionalização de eventos, serviços, alimentos e bebidas, articulando às necessidades dos hóspedes, fornecedores e clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preenchimento de ficha técnica das preparações; ▪ Organização da brigada; ▪ Atuar nas diversas áreas do setor de A & B; ▪ Determinar os tipos de serviços de mesa, segundo a clientela e o serviço escolhido; ▪ Reconhecer os grupos de alimentos; ▪ Criar preparações diferenciadas, valorizando a gastronomia local; ▪ Calcular o custo do menu (% de lucro); ▪ Utilizar e reconhecer os diferentes métodos de preparo dos alimentos. ▪ Organização de eventos em A&B. ▪ Noções básicas de planejamento de cardápio saudável e sustentável. ▪ Organização de estoque de alimentos. 		
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO			
Abrangência e terminologia da gastronomia na hotelaria;			

Diferentes estabelecimentos comercializadores de alimentos existentes no setor hoteleiro;
 Organograma funcional, atribuições e responsabilidades da brigada;
 Importância do pré-preparo e sua função para agilidade, bom andamento e organização do trabalho nos diversos setores da estrutura organizacional;
 Tipos de serviço dos diferentes setores de A & B na hotelaria;
 Equipamentos, móveis e utensílios para bares e restaurantes;
 Noções básicas de planejamento de compras e dimensionamento de insumos para eventos de A&B;
 Ficha técnica e sua importância para padronização das receitas;
 Cálculo de custo dos menus;
 Tipos de prato (entrada, prato principal, guarnição, acompanhamento, sobremesa e bebidas)
 Métodos de cocção (fritura, cozimento, entre outros)
 Custo das refeições (margem de lucro);
 Noções básicas sobre tipos de bebida.
 Regras básicas de etiqueta à mesa.
 Gastronomia saudável e sustentável.

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas expositivas
 Visitas técnicas
 Debates
 Pesquisas

RECURSOS DIDÁTICOS

Data Show; Vídeos
 Demonstrações práticas com equipamentos e utensílios

ATIVIDADES DISCENTES

Trabalhos individuais e em grupo
 Seminários; Participação

PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

Avaliação teórica
 Avaliação prática

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 9.ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
 DAVIES, C. A. **Alimentos bebidas**. Caxias do Sul: EDUCS, 1999.
 FLANDRIM, Jean-Louis; MONTANARI, Massimo. **História da alimentação**. São Paulo: Ed. Estação Liberdade, 1998.
 FREUND, F. T. **Alimentos e bebidas – uma visão geral**. Senac Nacional: 1ª edição, 2005.
 HAYES, Ninemeier. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson Pratices Hall, 2005.
 PHILIPPI, S. T. **Nutrição e técnica dietética**. 2.ed. São Paulo: Manole, 2003.
 SILVA JUNIOR, E. A. da. **Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação**. São Paulo: Varela, 2005. 6ª edição.
 TEICHMAN, I. **Cardápios - técnicas e criatividade**. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.
 TEIXEIRA, S. MILET, Z. CARVALHO, J. BISCONTINI. T.M. **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Atheneu, 2004.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

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

Associação Brasileira da Alta Gastronomia – ABAGA. **Dicionário gastronômico**. Disponível em: ABAGA, <http://www.abaga.com.br/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=28&page=2>. Acesso em 25 de agosto de 2005.

ATALA, ALEX; DÓRIA, CARLOS ALBERTO. **Com unhas, dentes & cuca: prática culinária e papo-cabeça ao alcance de todos**. São Paulo, Senac SP, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Guia alimentar para a população brasileira** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

BARRETO, R. L. P. **Passaporte para o sabor: tecnologias para a elaboração de cardápios**. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2002.

FRYER, Kate. **Culinária para Principiantes**. São Paulo: Manole, 1999.

KICH, Bruno C. **Culinária básica para homens na cozinha**. Porto Alegre: EDIPLAT, s/d.

KOVESI, Betty; SIFFERT, Carlos; CREMA, Carole. **400 G – técnicas de cozinha**. São Paulo: IBEP Nacional, 2007.

SEBESS, Mariana G. **Técnicas de cozinha profissional**. São Paulo: SENAC, 2007.

TEICHMANN, Mendes. **Tecnologia culinária**. Caxias do Sul (RS): EDUCS, 2000.

TREUILLE, Eric. Le Cordon Bleu. **Todas as técnicas culinárias**. São Paulo: Editora Marco Zero, 2019.

WRIGHT, Jeni & TREUILLE, Eric. **Le cordon bleu – todas as técnicas culinárias**. São Paulo: Marco Zero, 1998.

	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL		Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrrj.br
PLANO DE ENSINO			
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL – CTUR		
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem
DISCIPLINA	Alimentos e Bebidas II		
ANO	3º(I)1º(E)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	03 h/aula
C/H TOTAL	105 horas	PROFESSOR(A)	Magda Queiroz
OBJETIVOS			
<p>Desenvolver Técnicas e Habilidades da Profissão de Garçon, aprimorando ou ampliando seus conhecimentos, com aspectos específicos da elaboração de diferentes tipos de bebidas, alcoólicas ou não, dentro das normas e padrões de higiene, para atuar em bares, restaurantes, pousadas, hotéis, motéis, buffets, e estabelecimentos similares, sem perder o foco no cliente.</p> <p>Manipular e utilizar adequadamente os utensílios e equipamentos domésticos, gêneros alimentícios e condimentos do bar.</p>			
EMENTA			
<p>Aprimorar e ampliar seus conhecimentos empíricos, elaborando drinques e coquetéis, petiscos, lanches rápidos e diferentes tipos de drinques servidos com muita frequência em diversos tipos de estabelecimentos hoteleiros.</p>			
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar as diferentes características dos diversos tipos de bares. ▪ Controlar e avaliar a produção de bebidas. ▪ Utilizar adequadamente os utensílios e equipamentos domésticos existentes no bar. ▪ Utilizar copos específicos para cada tipo de bebida. ▪ Preparar e montar diferentes tipos de coquetéis com e sem álcool, e dietéticos. ▪ Elaborar lanches e pratos rápidos para serem degustados paralelamente com os diferentes tipos de bebidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distinguir os diferentes tipos de bares. ▪ Manipular adequadamente os utensílios e equipamentos do bar. ▪ Identificar e recomendar bebidas destiladas e fermentadas consumidas no bar. ▪ Recomendar bebidas e sua combinação com cada prato principal. ▪ Decorar drinques e coquetéis elaborados e servidos no bar. ▪ Elaborar bebidas com e sem álcool. ▪ Elaborar bebidas dietéticas. 		
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO			
<p>Requisitos comportamentais e valores morais do garçon.</p> <p>Habilidades.</p> <p>Regras de conduta.</p> <p>Ética.</p> <p>Regras de postura.</p> <p>Higiene e uniforme.</p> <p>Relacionamento no trabalho.</p> <p>Utensílios e equipamentos.</p> <p>Móveis.</p> <p>Instrumento de trabalho do garçon.</p> <p>Utilização da bandeja.</p>			

<p>Atendimento aos clientes. Reservas de mesas. Chegada do cliente. Apresentação do cardápio. Anotação dos pedidos. Como anunciar e retirar o pedido da cozinha. Serviço de couvert. Serviço de vinho branco, tinto e rose. Serviço de champagne. Serviço de whisky e bebidas quentes. Serviço de água, sucos, refrigerante e cerveja. Adequação de bebidas, copos e pratos.</p>
METODOLOGIA DE ENSINO
<p>Método comunicativo. Aulas expositivas, teóricas e práticas.</p>
RECURSOS DIDÁTICOS
<p>Estudo dirigido e monitorado. Utilização de jornais, livros, revistas e internet. Aparelho de som. Televisão. Computador. Multimídia. Cartazes ilustrados. Vídeos e outros. Visita técnica monitorada (em estabelecimento do ramo).</p>
ATIVIDADES DISCENTES
<p>Atividades individualizadas e, em grupo. Atividades práticas. Realização de tarefas extraclasse. Estudo de caso. Reflexão e compreensão de pequenos textos com assuntos específicos e correlatos.</p>
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO
<p>Avaliação formal (através de prova teórica para verificação de aprendizagem). Avaliação formal (através de prova prática, para verificação de aprendizagem do aspecto prático). Observação dos alunos no decorrer do curso. Trabalho de grupos e individuais.</p>
BIBLIOGRAFICA BÁSICA
<p>AUZIER, Raquel. Treinamento de garçom. Viçosa-MG: UFV, Centro de Produções Técnicas, 2008. PACHECO, Aristides. Manual de serviço de garçom. SENAC – São Paulo, 1997.</p>
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
<p>CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. Caxias do Sul: EDUCS. 2000. 7ª ed.</p>

BECK, Heinz; GIRAUDO, Umberto; PINOLI, Simone; REITANO, Marco. *Arte e Ciência do Serviço*. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, 2005.

BRAGA, M.M. Roberto. **Gestão da gastronomia**: custos, formação de preços, gerenciamento e planejamento do lucro. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2008.

FREITAS, Armando; NOVAKOSKI, Deise; FREUND, Francisco Tommy (Orgs.). **Barman**: perfil profissional, técnicas de trabalho e mercado. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2009. 96 p.

PACHECO, Aristides de Oliveira. **Manual do maitre d'Hotel**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1995.

----- **Manual do bar**. 4. ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2014.

----- **Manual de serviço do garçom**. 11. ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2008.

VIEIRA, Silvia; FREUND, Francisco Tommy; PESSOA, Áurea (Orgs.). **Garçom**: perfil profissional, técnicas de trabalho e mercado. 3. ed. atualizada. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2009. 136 p.

		UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL		Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrj.br
		PLANO DE ENSINO		
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL – CTUR			
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem	
DISCIPLINA	FUNDAMENTOS DE PANIFICAÇÃO E CONFEITARIA			
ANO	1º(i)2º(e)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	03h/aula	
C/H TOTAL	105 horas	PROFESSOR (A)	Lara Passamani Merabet	
OBJETIVOS				
Planejar e controlar a área de alimentos e bebidas, no setor de panificação, no que se refere à elaboração de pães e produtos de confeitaria e sobremesas.				
EMENTA				
Panificação: conceitos básicos, ingredientes, produção de pães. Sobremesas: pastelaria, confeitaria, sobremesas quentes, sobremesas geladas, frutas e queijos.				
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicar técnicas de manipulação, conservação e armazenamento de alimentos. ● Aplicar técnicas de higiene e segurança do alimento. ● Aplicar técnicas de higiene ambiental ● Aplicar a terminologia adequada à área de panificação, confeitaria. ● Utilizar fichas técnicas contendo receitas das preparações ● Utilizar e manipular corretamente os utensílios e equipamentos existentes na cozinha ● Distinguir e utilizar as diversas matérias-primas e produtos utilizados em panificação e confeitaria ● Elaborar os produtos de panificação e confeitaria e apresentá-los corretamente ● Trabalhar evitando desperdícios ● Aplicar princípios básicos de da panificação quanto a histórico, conceitos, ingredientes e métodos de mistura manual ou mecânica. ● Conhecer técnicas de preparação de diversas sobremesas. 		<ul style="list-style-type: none"> ● Conhecer as técnicas de manipulação, conservação e armazenamento de alimentos; ● Conhecer as técnicas de higiene ambiental, de higiene e apresentação pessoal, pertinentes ao serviço; ● Conhecer a terminologia adequada à área de panificação e confeitaria. ● Conhecer utensílios, equipamentos e máquinas utilizadas na área de panificação/ confeitaria. ● Padronizar receitas e produtos a serem utilizados ● Manipular corretamente os conceitos de pesos, medidas, tempo e temperatura. ● Conhecer as matérias-primas e produtos utilizados em panificação e confeitaria ● Saber apresentar corretamente as preparações de panificação de confeitaria ● Conhecer técnicas de porcionamento de alimentos que resultam em diminuição de perdas ● Conhecer os princípios básicos da panificação quanto a histórico, conceitos, ingredientes e métodos de mistura manual ou mecânica. ● Conhecer técnicas de preparação de diversas sobremesas frias e quentes. 		
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO				
1. Panificação				

- 1.1. Conceitos básicos
- 1.2. Ingredientes
- 1.3. Agentes de levedação
- 1.4. Métodos de mistura
- 1.5. Fichas técnicas
- 1.6. Pão
 - 1.6.1. Ingredientes básicos
 - 1.6.2. Ingredientes opcionais
 - 1.6.3. Processamento da massa
 - 1.6.4. Fluxograma de produção
2. Sobremesas
 - 2.1. Pastelaria
 - 2.1.1. Tortas
 - 2.1.2. Pies
 - 2.1.3. Bolos
 - 2.1.4. Plum-cakes
 - 2.1.5. Rocamboles
 - 2.1.6. Massa folhada
 - 2.1.7. Massa cozida
 - 2.1.8. Massa fermentada
 - 2.2. Confeitaria
 - 2.2.1. Pudins
 - 2.2.2. Flans
 - 2.2.3. Cremes
 - 2.2.4. Docinhos
 - 2.2.5. Petit-fours
 - 2.2.6. Ovos
 - 2.2.7. Bombons
 - 2.2.8. Doce em calda
 - 2.2.9. Doce em pasta
 - 2.2.10. Molhos, glacês e “fondant”
 - 2.3. Quentes
 - 2.3.1. Omeletes
 - 2.3.2. Panquecas
 - 2.3.3. Crepes
 - 2.3.4. Souflês
 - 2.4. Geladas
 - 2.4.1. Parfait
 - 2.4.2. Pavês
 - 2.4.3. Charlottes
 - 2.4.4. Gelatinas
 - 2.4.5. Mousses
 - 2.4.6. Sorvetes

2.5. Frutas
2.5.1. Naturais
2.5.2. Em calda
2.5.3. Compotas
2.5.4. Glaceadas
2.5.5. Carameladas
2.5.6. Flambadas
2.5.7. Cristalizadas
METODOLOGIA DE ENSINO
Aulas expositivas
Pesquisas
Aulas práticas
Apresentação de mídias
RECURSOS DIDÁTICOS
Revistas e livros
Internet
Vídeos
Datashow
CD da disciplina
Apostilas anuais da disciplina
ATIVIDADES DISCENTES
Trabalhos em grupo
Aulas práticas
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO
Avaliação teórica e prática
BIBLIOGRAFICA BÁSICA
ALMEIDA NETO, Augusto Cezar de. História da panificação brasileira . Editora: Maxx Food, 2009.
CASAGRANDE, Clecia. O pão na mesa brasileira . SENAC, 2004.
CAUVAIN, Stanley P. & YOUNG, Linda S. Tecnologia da panificação- 2ª ed. , Editora: Manole, 2009.
CENATEC de Produtos Alimentares. Técnicas de fabricação de pães . Vassouras: SENAI. 2002. 53 p.
SEBESS, Mariana. Técnicas de confeitaria profissional . 3ª ed. SENAC, 2011.
SEBESS, Paulo. Técnicas de padaria profissional . SENAC, 2011.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
ARAÚJO, W. M. C. Alquimia dos alimentos . SENAC-DF, 2008.
BARHAM, P. A ciência da culinária . ROCA, 2002.
BARUFFALDI, R. Fundamentos de tecnologia de alimentos . ATHENEU, 1998.
BLEU, Le Cordon, Sobremesas e suas técnicas . MARCO ZERO, 2016.
CANELLA-RAWLS, S. Pão arte e ciência . SENAC, 2008.
COULTATE, T. P. Alimentos e a química de seus componentes . ARTMED, 2004.

OETTERER, M.; REGITANO-d'ARCE, M.A.B. & SPOTO, M.H.F. **Fundamentos de ciência e tecnologia de alimentos**. São Paulo: Manole, 2006.

SHEASBY, A. **Pães: o grande livro de receitas**. PUBLIFOLHA, 2009.

	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL Telefax: (0xx21) 2681-4640 www.ctur.ufrrj.br		
PLANO DE ENSINO			
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL - CTUR		
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem
DISCIPLINA	Ética e Relações Interpessoais		
ANO	3º(I) 2º(E)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	02 h/aula
C/H TOTAL	70 horas	PROFESSOR(A)	Profª. Adriana Maria Loureiro
OBJETIVO			
<p>A disciplina tem por objetivo principal a construção de conhecimento sobre as relações interpessoais no mundo do trabalho a partir do estudo de conceitos e teorias sobre o assunto. Além disso, a disciplina se propõe a conduzir a reflexão acerca do comportamento ético e sobre o conceito de cidadania, ao discutir direitos e deveres do cidadão.</p>			
EMENTA			
<p>As relações interpessoais no trabalho e entre diferentes grupos. Comunicação interpessoal. Comportamento humano. Cidadania. Conceitos de ética. Ética profissional.</p>			
HABILIDADES		COMPETÊNCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> ● Aprimorar as habilidades de comunicação dos participantes, enfatizando a comunicação verbal e a não verbal como condições de aprimoramento nas relações humanas. ● Organizar e harmonizar a ação do pessoal dos diferentes setores. ● Participar do debate sobre comportamento profissional e ética. 		<ul style="list-style-type: none"> ● Desenvolver nos participantes a importante competência de dar e receber feedback de modo assertivo em diversos ambientes. ● Promover o desenvolvimento dos recursos humanos encarregados da execução das atividades. ● Identificar direitos e deveres do cidadão. 	
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO			
<p>Reconhecimento das Relações Pessoais Preparando para entender os Conflitos Feedback como instrumento de relações Reavaliando comportamentos e atitudes A Constituição Federal de 1988. Ética profissional.</p>			
METODOLOGIA DE ENSINO			
Aulas expositivas, debates, pesquisas.			
RECURSOS DIDÁTICOS			
Quadro, filmes, textos.			
ATIVIDADES DISCENTES			
Seminários, trabalhos em grupo, participação nos debates.			
PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO			
Qualitativa, contínua. Os alunos realizarão trabalhos escritos ao longo do semestre, além de apresentações de seminários.			
BIBLIOGRAFIA BÁSICA			

Amaral, Daniela Braz. et al. (2021). Relações interpessoais no meio de hospedagem: o entendimento dos estudantes de um curso técnico. **Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro**. v. 2, 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em 08 jun. 2023.

BRINKMAN, Rick; KIRSCHNER, Rick. **Aprendendo a lidar com pessoas difíceis: 24 lições para transformar suas relações no trabalho**. Rio de Janeiro: Sextante, 2006.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em: <<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>> Acesso em 08 jun. 2023.

RIBEIRO, Antônio de Lima. **Gestão de Pessoas**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2016.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O Corpo Fala: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal**. 74 ed. Petrópolis, Vozes, 2015.

WOOD, Perry. **Os segredos da Comunicação Interpessoal: usando a arte da comunicação para melhorar a sua vida e a dos outros**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2007.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BEAL, George M. et al. **Liderança de dinâmica de grupo**. 6ªed – Zahar editores – Rio de Janeiro – 1972.

BERKENBROCK, Volney J. **Jogos e diversão em grupo**. Vozes – Petrópolis – Rio de Janeiro -2003.

MILITÃO, Rose& Albigenor. **SOS: Dinâmica de grupo** – Rio de Janeiro- Qualitmark -, 1999.

YOZO, Ronaldo Yudi K. **100 jogos para grupos: uma abordagem psicodramática para empresas, escolas e clínicas** – Editora Agora – São Paulo – 1996.

		UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL	
		Telefax: (21) 2682-4640 www.ctur.ufrrj.br	
PLANO DE ENSINO			
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL – CTUR		
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO: Técnico em Hospedagem	
DISCIPLINA	Fundamentos Teóricos do Turismo e da Hospitalidade		
SÉRIE	1(i)1(e)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	02 h/aula
C/H TOTAL	70 horas	PROFESSOR(A)	Rafael Fernando de Faria
OBJETIVOS			
Compreender o desenvolvimento e expansão do fenômeno turístico bem como a construção do conceito moderno de Turismo, baseando-se nas relações sociais, políticas e culturais. Entender a concepção de hospedagem, sua evolução e seu atual estágio de desenvolvimento, bem como o panorama hoteleiro em âmbito nacional e internacional.			
EMENTA			
A disciplina propõe apresentar as bases históricas e culturais da construção do fenômeno turístico e a relação desse fenômeno com a hospedagem. Visa também refletir sobre as atribuições e habilidades do técnico em Hospedagem,			

fazendo a diferenciação entre teoria e prática. Serão abordados terminologia básica do turismo e da hotelaria, segmentação do turismo, classificações e características do turismo, produto turístico, acessibilidade e sustentabilidade.	
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Ser um profissional crítico e atuante em prol de projetos turísticos de menor impacto, com geração de emprego, renda e valorização da cultura local; • Atuar em prol de um turismo que ofereça dignidade às comunidades onde esta atividade se insere; • Aplicar conhecimentos, técnicas e as boas práticas de Turismo e Hospitalidade nos espaços em que a atividade acontece, agindo com ética, responsabilidade social e respeito ao meio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ter conhecimento das bases históricas sobre as quais se desenvolveu o turismo no Brasil e no mundo; • Ser sensível ao desenvolvimento de projetos de turismo capazes de gerar emprego e renda com menores níveis de impacto; • Ter conhecimento dos conceitos relacionados ao turismo: viagem, excursão, etc. e dos elementos que compõem o trade turístico.
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
<p>Vocabulário técnico dos meios de hospedagens. Acessibilidade turística e hoteleira. Conceitos e princípios básicos do turismo e da hotelaria. Entendendo a hospitalidade: Antecedentes históricos, desenvolvimento e expansão. Classificações e características do turismo. Segmentação do turismo: turismo social; ecoturismo; turismo cultural; turismo de estudos e intercâmbio; turismo de esportes; turismo de pesca; turismo náutico; turismo de aventura; turismo de sol e praia; turismo de negócios e eventos; turismo rural; turismo de saúde. SISTUR. O mercado turístico. produto turístico: conceituação e características. Oferta turística: conceituação e tipologia. Componentes: atrativos, equipamentos, serviços e infraestrutura de apoio. Demanda turística: conceituação, tipologia, características e motivação. Plano Nacional do Turismo. A sustentabilidade turística e hoteleira Impactos do turismo: impactos econômicos, ambientais e socioculturais do turismo. A hotelaria: as primeiras iniciativas. A hotelaria moderna. A hotelaria no Brasil. As cadeias hoteleiras.</p>	
METODOLOGIA DE ENSINO	
Aulas expositivas; Debates e seminários; Pesquisas; Estudos de caso.	
RECURSOS DIDÁTICOS	
Livros e revistas; Vídeos; Datashow e visita técnica monitorada (em estabelecimento do ramo).	
ATIVIDADES DISCENTES	
Trabalhos; Seminários; Provas; Exercícios.	
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	
Avaliação escrita; Avaliações qualitativas; Avaliação de trabalhos e seminários.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
<p>ANDRADE, José Vicente de. Turismo: fundamentos e dimensões. 4. ed. São Paulo: Ática, 2000.</p> <p>ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (organizadora). Turismo: como aprender, como ensinar. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2001.</p> <p>BENI, Mario Carlos. Análise estrutural do turismo. São Paulo: Senac, 2002.</p> <p>CÂNDIDO, Índio e VIEIRA, Elenara Vieia de. Glossário técnico: gastronômico, hoteleiro e turístico. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.</p> <p>DIAS, Reinaldo. Introdução ao turismo. São Paulo: Atlas, 2005.</p> <p>DUARTE, Vládir Vieira. Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos. 3ª ed. São Paulo: Senac SP, 2008.</p> <p>IGNARRA, Luiz Renato. Fundamentos do turismo. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.</p> <p>LOHMANN, Guilherme e NETTO, Alexandre Panosso. Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas. São Paulo: Aleph, 2008.</p>	

MENESCAL CAMPOS, Luiz Cláudio A.; GONÇALVES, Maria Helena Barreto. **Introdução a turismo e a hotelaria**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 1998.

MTUR, Ministério do Turismo. **Segmentação do turismo**. Brasília: MTUR, 2006.

PROSERPIO, Renata. **O avanço das redes hoteleiras internacionais no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2007.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ACERENZA, Miguel Angel. **Administração do turismo**. Bauru, SP: EDUSC, 2002. vol 1.

BARBOSA, Ycarim Melgaço. **História das viagens e do turismo**. São Paulo: Aleph, 2002.

BARRETO, Margarida. **Manual de iniciação do turismo**. 11 ed. Campinas/SP: Papirus, 2001.

CUNHA, Licínio. **Introdução ao turismo**. São Paulo/Lisboa: Verbo, 2001.

DIAS, Reinaldo e AGUIAR, Marina Rodrigues de. **Fundamentos do turismo**. Campinas/SP: Alínea, 2002.

LICKORISH, Leonard J. e JENKINS, Carson L. **Introdução ao turismo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.

OMT, Organização Mundial do Turismo. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

_____. **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

REJOWSKI, Mirian (org.) **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, 2002. (Série Turismo).

RUSCHMANN, Doris. **Turismo no Brasil: análise e tendências**. Barueri, SP: Manole, 2002.

THEOBALD, William F (org.). **Turismo global**. São Paulo: SENAC, 2000.

URRY, John. **O olhar do turista**. São Paulo: Studio Nobel: SESC, 2001.

	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL		Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrj.br
	PLANO DE ENSINO		
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL - CTUR		
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem
DISCIPLINA	<i>Técnicas de Recepção, Vendas e Reservas em Meios de Hospedagem</i>		
ANO	1º(I)(E)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	02h/aula
C/H TOTAL	70 horas	PROFESSOR (A)	Rafael Fernando de Faria
OBJETIVOS			
<p>Capacitar o aluno para atuar nos setores de recepção, vendas e de reservas, desenvolvendo habilidades para atendimento a clientes propondo soluções objetivas, práticas e satisfatórias, tanto para o meio de hospedagem, quanto para o hóspede e de habilidades que aumentem as chances de conversão e a rentabilidade de suas vendas. Além disso, deve conhecer os programas e softwares utilizados nestes setores.</p>			
EMENTA			
<p>A disciplina propõe apresentar técnicas de vendas, reservas, recepção e o gerenciamento dos fluxos de entrada, permanência e saída de hóspedes. Serão abordados conhecimentos técnicos: sobre mercado, produto, clientes, check-in, telefonia, funções administrativas e check-out, que correspondem a sua área de atuação.</p>			
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver atividades diárias nos setores de vendas, reservas e recepção; 		<ul style="list-style-type: none"> Executar procedimentos de check in e check out, individual e de grupo; 	

<ul style="list-style-type: none"> Operacionalizar técnicas de serviços de hospedagem no atendimento ao hóspede utilizando vocabulário técnico do setor; Saber avaliar uma situação problema no setor de reservas e conseguir definir rapidamente a melhor forma de resolução para o mesmo; Ser um profissional atencioso, reflexivo e capaz de tomar decisões rápidas e conscienciosas diante dos problemas apresentados durante a reserva, no check-in, no check-out e durante a estada do hóspede; Atuar em prol da solução de problemas com o máximo de benefícios para o meio de hospedagem e de satisfação do cliente; Ter conhecimentos técnicos correspondentes a área de atuação e aplicá-los em situações reais, minimizando os impactos das situações problema; Ter conhecimentos técnicos sobre as técnicas de vendas, mercado, produto e clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerenciar o fluxo de entrada, permanência e saída de hóspedes; Promover soluções plausíveis para o hóspede e para o meio de hospedagem; Receber os diversos tipos de clientes nos Meios de Hospedagem; Compreender sobre as disposições legais vigentes referentes a impedimentos, permissões e normas que regem os Meios de Hospedagem; Identificar informações no Mapa de Ocupação e elaborar planilhas de ocupação; Realizar cobranças, controlar prazos de confirmação; Compreender os tipos, tarifas e condições de pagamento dos serviços de hospedagem; Operar sistemas internos e informatizados de hotéis; Compreender as várias formas de comercialização da hospedagem em agências e operadoras; Executar serviços de telefonia e mensagens; Finalizar negociações e confirmar reservas; Ter conhecimento específico sobre produto, mercado, clientes e as técnicas de vendas.
---	--

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Importância e estruturação do setor: reservas, vendas e recepção. Apresentação e postura pessoal. Normas de conduta, obrigações e deveres do recepcionista. Processos do setor de reservas: sistemas, reservas e vendas, voucher, atendimento ao cliente. Processos do setor de recepção: check in, check out, walk in, durante a estada, funções administrativas. Atendimento padrão. Atendimento especiais. Qualidade de serviços. Técnicas de vendas. Fluxo do setor de recepção e relações com demais setores. Tipos de reservas e procedimentos operacionais. Ferramentas de controle pertinentes ao setor de reservas, vendas e recepção. Políticas de comercialização (tarifários, critérios para confirmação e cancelamentos, pagamentos, comissionamentos). Informações sobre os serviços do hotel, atrativos turísticos, localizações. Identificação de sistemas informatizados para recepção e reservas. Atendimento telefônico. Relação da telefonia com a recepção. Centrais automatizadas com sistema tarifador. Relatórios. Portaria de Serviços: organograma, cargos e funções. O setor Concierge: funções e procedimentos. Auditor noturno.

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas expositivas;
Debates e seminários;
Pesquisas;
Estudos de caso.

RECURSOS DIDÁTICOS

Aulas expositivas e participativas com auxílio de quadro, data show, vídeos, textos e Visita técnica monitorada (em estabelecimento do ramo).

ATIVIDADES DISCENTES

Seminários, trabalhos em grupo, participação nos debates e avaliação escrita.

PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

- A nota será obtida através da média obtida nas atividades propostas em aula.
- 1ª Atividade: entrega de trabalhos propostos em aula ao longo dos bimestres;
- 2ª Atividade: provas no final dos bimestres

2. O aluno poderá realizar a recuperação através de uma prova de recuperação na Semana de Recuperação.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

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

GREGSON, Paul. (Org.). **Hotelaria na prática**. São Paulo: Manole, 2009.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem: front office e governança**. Trad. Gleice Guerra. São Paulo: Pioneira Thomsos Learning, 2004.

PÉREZ, Luis Di Muro. **Manual prático de recepção hoteleira**. 2ª Ed. São Paulo: Editora Roca, 2014.

PETER, Abbott; LEWRY, Sue. **Front – Office – procedimentos e competências na gestão do atendimento e recepção**. Edições CETOP, 2005.

SEBRAE. **A recepção na hotelaria**. Brasília, 2001.

VALLEN, Gary K.; VALLEN, Jerome J. **Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria**. Tradução de Roberto Cataldo Costa. – 6ª edição – Porto Alegre/RS: Bookman, 2003.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CÂNDIDO, Índio. **Auditoria interna**. Caxias do Sul: EducS, 2002.

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em hotelaria**. 3ªEd. Caxias do Sul: EducS, 2010.

_____. -- Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

DUARTE, Vldir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: SENAC SP, 1996.

CHON, K. S.; SPARROWE, R. T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. Tradução de Ana Beatriz de Miranda e Silva Ferreira; revisão técnica Gleice Regina Guerra. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

LICKORISH, Leonard J.; JENKINS, Carson L. **Introdução ao turismo**. Tradução de Fabíola de Carvalho S. Vasconcellos. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

LUZ, Mauro Catharino Vieira. **Panorama Setorial da Gazeta Mercantil – Análise Setorial volumes 01 e 02: A indústria hoteleira**. São Paulo: Gazeta Mercantil, 1999.

MONTANER MONTEJANO, Jordi. **Estrutura do mercado turístico**. Tradução de Andréa Favano. – 2ª edição – São Paulo: Roca, 2001.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

SANCHO, Amparo. **Introdução ao turismo (OMT – Organização Mundial do Turismo)**. São Paulo: Roca, 2001.

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

		UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL		Telefax: (21) 2681-4640 www.ctur.ufrj.br
		PLANO DE ENSINO		
INSTITUIÇÃO	COLÉGIO TÉCNICO DA UNIVERSIDADE RURAL – CTUR			
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer	CURSO	Técnico em Hospedagem	
DISCIPLINA	<i>Planejamento e Organização nos Meios de Hospedagem</i>			
ANO	2º(i)(e)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	02h/aula	
C/H TOTAL	70 horas	PROFESSOR (A)	Maria Danielle Passos Ribeiro Campos Barbosa	
OBJETIVOS				
<p>O aluno deverá ser capaz de compreender os conceitos de projeto e planejamento dos meios de hospedagem, analisar situações reais e desenvolver visão crítica a respeito de projetos empreendimentos hoteleiros e suas áreas sociais como A&B (restaurante, café e similares) com foco nos fatores de ambiência, conceitos básicos de acessibilidade e de sustentabilidade ambiental, econômico, social e cultural do turismo.</p>				
EMENTA				
<p>Elaboração do planejamento físico-funcional e da organização de serviços em meios de hospedagem. Áreas e instalações em meios de hospedagem: áreas de hospedagem, públicas e sociais, de eventos, de serviço, recreativas e de UAN (unidade de alimentação e nutrição). Fatores de ambiência, manutenção, equipamentos e a ergonomia no trabalho.</p>				
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ● Ser um profissional crítico e atuante em prol de projetos de hotéis inteligentes e/ou sua adaptação; ● Atuar em prol da acessibilidade nos meios de hospedagem; ● Conhecer os fatores pertinentes para um adequado planejamento físico funcional de áreas e instalações de hospedagem, públicas e sociais, de eventos, de serviço, recreativas e de UAN (unidade de alimentação e nutrição) de meios de hospedagem; ● Atuar em prol da sustentabilidade ambiental, econômico, social e cultural do turismo 		<ul style="list-style-type: none"> ● Ter conhecimento das NBR (Normas Brasileiras Regulamentadoras) para construção e funcionamento dos meios de hospedagem; ● Ser sensível ao desenvolvimento de projetos acessíveis e de acordo com propostas de funcionamento sustentável; ● Ter conhecimento dos conceitos gerais que envolvem as diferentes tipologias de hotéis e suas demandas; ● Planejar, gerenciar e avaliar os aspectos físicos funcionais de áreas e instalações de meios de hospedagem; ● Ter conhecimento da relação entre planejamento físico e manutenção; ● Ter conhecimento para a escolha de equipamentos respeitando o espaço físico, bem como a voltagem e a energia elétrica consumida; ● Planejar, gerenciar e avaliar o aproveitamento de espaços e colocação inteligente dos aparelhos; ● Promover o conhecimento das etapas do planejamento físico na hotelaria, dentro das normas vigentes; 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Ser sensível ao desenvolvimento de projetos para aumentar a sustentabilidade na hotelaria
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
<p>O projeto hoteleiro e suas relações com a edificação: conceitos e relações com o espaço urbano. Procedimentos legais para desenvolvimento de projeto físico de hotel: legislação e normas. Escalas: conceito; relações e proporções. Normas técnicas de representação gráfica no desenho arquitetônico. Edifício hoteleiro: tipologia, evolução, funções, estrutura. Implantação e entorno. Adequação do projeto físico com a tipologia hoteleira. Edifício hoteleiro: UH, áreas operacionais, administrativas e sociais do hotel. Planejamento físico e “funcional” em UAN (unidade de alimentação e nutrição). Manutenção hoteleira: conceitos, importância e aplicabilidade. Acessibilidade hoteleira. Sustentabilidade hoteleira. Fatores de Ambiência (Iluminação; Ventilação; Temperatura; Umidade; Cor; Ruídos). Ergonomia no ambiente de trabalho.</p>	
METODOLOGIA DE ENSINO	
<p>Aulas expositivas; Debates e seminários; Pesquisas.</p>	
RECURSOS DIDÁTICOS	
<p>Aulas expositivas e participativas com auxílio de quadro, data show, vídeos e textos.</p>	
ATIVIDADES DISCENTES	
<p>Seminários, trabalhos em grupo, participação nos debates e avaliação escrita.</p>	
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	
<p>1. A nota será obtida através da média obtida nas atividades propostas em aula. 1ª Atividade: entrega de trabalhos propostos em aula ao longo dos bimestres; 2ª Atividade: provas no final dos bimestres 2. O aluno poderá realizar a recuperação através de uma prova de recuperação na Semana de Recuperação.</p>	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
<p>ABREU, E. S. de; SPINELLI, M.G.N.; ZANARDI, A.M.P. Gestão de unidades de alimentação e nutrição – Um modo de fazer. São Paulo: Editora Metha, 2003.</p> <p>ARRUDA, G.A. Manual de boas práticas. Vol. II. Unidades de alimentação e Nutrição. Ed. Ponto Crítico, 1998.</p> <p>ASCANIO, Alfredo. Turismo e planejamento hoteleiro: avaliação econômica e ambiental. São Paulo: Ed Papirus, 2003.</p> <p>CANDIDO, Índio; VIERA, Elenara V. Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços. Editora EUDCS, Porto Alegre: 2003.</p> <p>CHING, Francis D. K. Arquitetura, forma, espaço e ordem. São Paulo: Martins Fontes, 1998.</p> <p>DE ANGELIS, Caroline. Dimensões para projetos hoteleiros. Roline de Angelis. Dissertação de Mestrado. Universidade São Judas Tadeu, São Paulo, 2011.</p> <p>GURGEL, Miriam. Projetando espaços: guia de Arquitetura de Interiores para Áreas Comerciais. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2005.</p> <p>IIDA, Itiro. Ergonomia, projeto e produção. São Paulo: Editora Edgard Blücher, 2002.</p> <p>KIBERT, Charles J. Edificações sustentáveis: projeto, construção e operação. Rio de Janeiro: Editora Bookman, 2019.</p>	

- LAWSON, Fred. **Hotéis & resorts**: Planejamento, projeto e reforma. Porto Alegre: Editora Bookman, 2003.
- MEZOMO, I.F.B. Os **Serviços de Alimentação** – planejamento e administração. São Paulo: Manole, 4.ed., 2002. 413p.
- OMT. Turismo internacional uma perspectiva global. 2ª edição. São Paulo: Bookmann, 2003.
- PINHEIRO-SANT´ANA, Helena, M.P. **Planejamento físico-funcional de unidades de alimentação e nutrição**. Rio de Janeiro: Editora Rubio, 2012.
- RAMÍREZ CAVASSA, César; GALVÃO, Claudia Bruno (Trad.). **Hotéis**: gerenciamento, segurança e manutenção. São Paulo: Roca, 2001.
- SILVA FILHO, A.R.A.da. **Manual Básico para planejamento e projeto de restaurantes e cozinhas Industriais**. São Paulo: Ed. Varela, 1998.
- TEIXEIRA, Lara Guimarães. **Planejamento e construção de um empreendimento hoteleiro**. Revista virtual. Hotel Invest: inteligência em investimento hoteleiro. Disponível em:<http://www.hotelinvest.com.br/artigos/planejamento-construcao-de-um-empreendimento-hoteleiro>. Acesso em 30 maio 2023.
- TEIXEIRA, S.M.F.G., OLIVEIRA, Z.M.G.de.; REGO, J.C.do., BISCONTINI, T.M.B. **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Ed. Atheneu, 2006.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- DIAS, C. M. M. et all. **Hospitalidade, reflexões e perspectivas**. Ed. Manole, 2002.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Porto Alegre: 2001.
- RAMOS, A.M.F. **Manual para funcionários na área de alimentação e treinamento para copeiras hospitalares**. São Paulo: Ed. Varela, 2001
- SILVA JR, E.A.da. **Manual de controle higiênico-sanitário em alimentos**. 4. ed., São Paulo: Ed. Varela, 2001.
- TRIGO, V.C. **Manual prático de higiene e sanidade nas unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Ed. Varela, 1999
- VAZ, C.S. **Alimentação de coletividade**: uma abordagem gerencial – manual prático do gestor de serviços de refeições coletivas. Brasília, 2002.

6.3 Metodologia de Ensino

A adoção de diferentes possibilidades de ensino e a articulação do ensino com a pesquisa e a extensão faz do aluno sujeito de sua aprendizagem. O Curso Técnico em Hospedagem é um curso voltado para as atividades práticas e para a dinâmica de solução de problemas nos serviços de turismo e hospitalidade. Por meio de aulas dialogadas, aula expositivas, estudos de caso, visitas técnicas (organizadas pelos professores das disciplinas), participação em projetos de pesquisa e de extensão, participação em eventos científicos, técnicos e pedagógicos, dinâmicas de grupo, atividades extraclases, atividades laboratoriais e práticas contextualizadas busca-se um ensino sem fronteiras entre o conhecimento educacional e o cotidiano dos futuros profissionais. Nesse contexto, trabalhos, seminários acadêmicos, visitas técnicas, produção de eventos e outras atividades que permeiem e absorvam diversos conteúdos ministrados devem ser feitos de forma interdisciplinar.

O curso será constituído de duas partes distintas, a saber:

- * Fase escolar, que se desenvolverá mediante estudo, desenvolvimento de projetos, práticas de laboratório e/ou oficinas e visitas técnicas.
- * Estágio profissional obrigatório, com, no mínimo, 160 horas de duração, desenvolvido como uma atividade pedagógica complementar que possibilita aos alunos a aquisição de experiências profissionais reais de trabalho e promove a integração entre a instituição de ensino e o mundo do trabalho..

6.4 Critérios de Avaliação

O Colégio Técnico da UFRRJ entende como necessário e adequado à utilização de um sistema de avaliação centrado em instrumentos que contemplem a compreensão e o raciocínio do aluno na busca da solução dos problemas apresentados, em questões devidamente contextualizadas e/ou no desenvolvimento de projetos que possibilitem o alcance das metas determinadas metas, com no mínimo de 75% (setenta e cinco por cento) de frequência e 60% (sessenta por cento) de aproveitamentos.

Esse entendimento baseia-se nos princípios que constituem a fundamentação dos Pareceres CEB/CNE n.º 16/99 e 39/04 e das Resoluções n.º 04/99 e 01/05, que tratam dos seguintes itens:

- currículo baseado em competências básicas;
- importância da contextualização;
- problematização;
- interdisciplinaridade;
- construção ou reconstrução do conhecimento pelo aluno;

- atenção no campo afetivo;
- necessidade da visão sistêmica do processo de produção;
- capacidade de aprender a aprender;
- competência para encontrar soluções diante de novos problemas;
- capacidade para trabalhar em equipe;
- capacidade de inovar e criar;
- capacidade para desenvolver projetos.

Assim, diante do desafio de criar o sistema de avaliação para o processo de ensino-aprendizagem, o Conselho de Professores do CTUR, estabeleceu as referências norteadoras do sistema a ser instituído:

- a avaliação não deve estar centrada na nota, mas em padrões de desempenho;
- os instrumentos de avaliação devem estar voltados para a solução de problemas contextualizados e/ou devem utilizar-se dos projetos sugeridos como método para o desenvolvimento dos conteúdos;
- além da tradicional prova, há muitos outros instrumentos de avaliação capazes de atender o referencial anterior;
- a competência como tal precisa contemplar também o campo afetivo, a tomada de decisões, o campo da atitude, tão necessária à produção moderna;
- a recuperação paralela da aprendizagem é dispositivo legal, mas acima de tudo é procedimento coerente com os preceitos da igualdade, da solidariedade e da inclusão social, que são defendidos nos princípios filosóficos da reforma da educação profissional.

Em conformidade com a LDB 9394/96 a participação presencial, exigida é de no mínimo de setenta e cinco por cento (75%) e os diferentes instrumentos de avaliação deverão ocorrer de forma contínua, mensalmente, ou ao final do bimestre ministrado. A avaliação enfatizará a busca dos estados do conhecimento e será de responsabilidade do professor, que também deverá informar ao Serviço de Orientação Educacional (SOE) possíveis eventualidades relacionadas à frequência, desempenho e dificuldades de quaisquer dos estudantes matriculados em sua(s) disciplina(s).

6.5 Estágio obrigatório

O estágio, como necessária qualificação para o discente, deve propiciar a aplicação prática do conhecimento teórico desenvolvido durante o curso. Deve estar interligado com

a prática profissional que é abordada pelos componentes curriculares, constituindo-se em um espaço de atuação profissional humana, técnica e ética nos meios de hospedagem e demais serviços turísticos.

O estágio do Curso Técnico em Hospedagem pode se realizar:

I. em empresas ou instituições, tanto públicas quanto privadas, conveniadas com a UFRRJ;

II. no próprio CTUR e na UFRRJ (em unidades que oferecem estágio);

III. em atividades realizadas como parte da equipe de apoio técnico a projetos e ações de pesquisa, ensino e desenvolvimento institucionais cadastrados:

• projetos de ensino cadastrados na DAE/CTUR;

• projetos de pesquisa cadastrados na DAE/CTUR;

• projetos de Inovação Tecnológica cadastrados na DAE/CTUR;

• projetos de pesquisa de produção bibliográfica/publicação de livros, produção de novas tecnologias e/ou técnicas cadastradas no SIPAC/UFRRJ.

IV. em atividades realizadas como parte da equipe de apoio técnico a projetos e ações de extensão institucionais cadastrados:

• projetos de extensão cadastrados pela DAE/CTUR.

• Projetos Institucionais de Extensão cadastrados no PROEXT/UFRRJ

• Visita técnica como campo de prática e perspectiva de atuação

No anexo I se encontra o quadro demonstrativo de atividades de estágio, requisitos para validação e carga horária equivalente de estágio.

6.6 Validação de atividades profissionais como estágio obrigatório

O aluno que exercer atividade profissional correlata ao seu curso na condição de empregado, empresário, ou autônomo, poderá solicitar a Coordenação do Serviço de Integração Escola Empresa do CTUR, respeitando a legislação vigente, a validação dessas atividades como Estágio Obrigatório, desde que apresente os seguintes documentos:

- I. Na condição de empregado, cópia do contrato de trabalho, declaração da organização onde atua ou atuou, onde conste o cargo ocupado na empresa e as atividades profissionais desempenhadas;
- II. Na condição de empresário, cópia do Contrato Social, cartão do CNPJ da empresa, onde conste o nome do aluno no quadro societário da organização;
- III. Na condição de autônomo, comprovante de seu registro na Prefeitura Municipal, comprovante de recolhimento do Imposto Sobre Serviços (ISS);
- IV. Na condição de membro da equipe de apoio técnico de projetos de pesquisa, ensino e desenvolvimento em projetos institucionais da UFRRJ/CTUR, declaração do coordenador do projeto de pesquisa onde conste as atividades profissionais desempenhadas;

7 CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE ESTUDOS E CERTIFICAÇÃO DE CONHECIMENTOS

Compreende-se por aproveitamento de estudos a dispensa de componente curricular já concluído em curso equivalente ou de caráter superior ao componente curricular ofertado no Curso Técnico em Hospedagem desta instituição.

7.1 Critérios de aproveitamento de estudos

As solicitações de aproveitamento de estudos deverão ser protocoladas na Divisão de Assuntos Pedagógicos, e encaminhada à Coordenação de Curso. Caberá a esta, o encaminhamento do pedido ao docente atuante no componente curricular, objeto de aproveitamento, que realizará a análise de equivalência e emitirá parecer conclusivo sobre o pleito. Poderão ainda ser solicitados documentos complementares, a critério da Coordenação de Curso, e, caso se julgue necessário, o estudante poderá ser submetido, ainda, a uma certificação de conhecimentos.

A avaliação da correspondência de estudos deverá recair sobre os conteúdos que integram os programas dos componentes curriculares e cargas horárias, sem a preocupação com a coincidência absoluta dessas variáveis. Os critérios para o aproveitamento de estudos são:

- a) comprovação em histórico de aprovação no componente curricular;
- b) ementa do componente curricular da instituição de origem do histórico apresentado;

c) equivalência de 75% ou mais da carga horária do componente curricular cursado em relação ao componente curricular solicitado;

d) equivalência de 75% ou mais da ementa e do conteúdo programático do componente curricular cursado em relação ao componente curricular solicitado.

7.2 Certificação de conhecimentos

Os estudantes poderão requerer certificação de conhecimentos adquiridos através de experiências previamente vivenciadas, inclusive fora do ambiente escolar, com o fim de alcançar a dispensa de um ou mais componentes curriculares da matriz do curso. As solicitações de certificação de conhecimentos deverão vir acompanhadas dos seguintes documentos:

a) Requerimento preenchido com especificação dos componentes curriculares a serem aproveitados;

b) Documentos que comprovem os conhecimentos. A certificação de conhecimentos dar-se-á mediante a aplicação de instrumento de avaliação realizada por um professor da área, ao qual caberá emitir parecer conclusivo sobre o pleito.

8 PERFIL PROFISSIONAL

As ações do Técnico em Hospedagem devem ser orientadas pelos critérios de qualidade na prestação de serviços e a plena satisfação dos clientes, neste sentido, o Técnico em Hospedagem deverá apresentar ao final do curso, o seguinte perfil de competências profissionais:

- Avaliar a qualidade dos produtos, serviços e atendimentos realizados;
- Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento;
- Executar os serviços de recepção;
- Executar os serviços de governança;
- Promover eventos e atividades de lazer e recreação;
- Operar a comercialização de produtos e serviços de hospitalidade com ética e responsabilidade socioambiental;

- Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, provendo aos seus ambientes uso, articulação funcional, fluxos de trabalho e de pessoas;
- Elaborar cardápios;
- Identificar e preparar alimentos e bebidas;
- Aplicar as técnicas de servir em função da exposição do serviço;
- Aplicar técnicas de higiene e segurança no trabalho;
- Interpretar dados e condutas adequadas em diferentes culturas, hábitos e práticas que exijam relações interpessoais;
- Realizar a compra e o recebimento de mercadorias e insumos nas atividades do *trade* turístico;
- Desenvolver boas práticas de fabricação de alimentos em serviços de alimentação;
- Estabelecer preço de venda;
- Definir estratégias de comunicação e marketing;
- Planejar, organizar e executar eventos;
- Planejar, organizar o traslado de atividades do *trade*;
- Planejar e organizar o transporte de mercadorias, considerando suas especificidades;
- Incentivar a laborabilidade e o empreendedorismo no gerenciamento da empresa hoteleira e/ou serviços de alimentação;
- Supervisionar estoques;
- Planejar, organizar e controlar estoques;
- Administrar os diferentes setores do hotel;
- Classificar as principais contas dos serviços de hospitalidade e alimentação;
- Buscar solucionar problemas nos serviços de hospitalidade e alimentação com criatividade;
- Atuar na administração, desenvolvimento e manutenção dos serviços de hospitalidade e de alimentação;
- Interagir tecnicamente com turistas de outras nacionalidades a partir de línguas adicionais.

9 POLÍTICA DE PESQUISA

As ações de pesquisa desenvolvidas pelo Curso Técnico em Hospedagem são coordenadas por professores e contam com a participação dos estudantes que podem atuar na modalidade de voluntariado ou bolsista. As pesquisas abordam temas oriundos

das demandas estaduais e regionais, pertinentes às diversas áreas do conhecimento científico abrangidos pelo curso, considerando o caráter de interdisciplinaridade.

Os grupos de pesquisa tratam de temas ligados à hotelaria e ao turismo, com foco na acessibilidade aos serviços e produtos turísticos e na oferta destes baseados nos pilares de sustentabilidade ambiental, sociocultural, econômica e institucional. Pretende-se estabelecer e produzir conhecimentos a respeito da acessibilidade aos serviços e produtos turísticos e a sustentabilidade turística no Rio de Janeiro (RJ), contribuindo para o desenvolvimento da atividade em questão, sob a ótica da visão sistêmica e integrada do turismo. As repercussões pretendidas sobre o alcance da acessibilidade aos serviços e produtos turísticos e a valorização do patrimônio edificado, natural, cultural e social local.

Linhas de Pesquisa:

a) **Turismo e Desenvolvimento Sustentável:** examinar os determinantes físicos, sociais, econômicos, políticos e culturais da atividade turística a partir da perspectiva de diferentes áreas do conhecimento. Ela está voltada, também, para estudos e pesquisas que se interessem pela análise da possibilidade de se compatibilizar a atividade turística, o desenvolvimento socioeconômico e a preservação ambiental. Pretende ainda, propor ações de desenvolvimento sustentável das comunidades onde realiza seus estudos, por intermédio de atividades turísticas integradas.

b) **Turismo e acessibilidade hoteleira:** o setor hoteleiro e as empresas turísticas precisam ajustar os seus produtos e serviços para atender à legislação vigente. São necessárias pesquisas sobre a preparação dos colaboradores e das empresas turísticas e os ajustes na equiparação de oportunidades, para que os espaços possam ser compartilhados por todos. Estudos precisam ser desenvolvidos para avaliar se a acessibilidade é algo natural e contínuo, se vai além da superação de obstáculos físicos e naturais, envolvendo, também, o desenvolvimento de práticas e serviços que promovam um turismo acessível.

c) **Turismo e Segmentação de Mercado:** consiste na análise, planejamento, implantação e desenvolvimento de estratégias para a estruturação e comercialização de destinos e roteiros turísticos brasileiros, bem como, facilitar a inserção, posicionamento ou reposicionamento do produto turístico no mercado.

Modalidades:

- Segmentação da demanda: estudo do perfil dos turistas e o desenvolvimento de estratégias para a oferta e diversificação dos produtos e serviços turísticos.
- Segmentação geográfica: desenvolvimento de estratégias para a criação de produtos e serviços adequados para a localidade.

- Segmentação demográfica e socioeconômica: análise do perfil dos consumidores de acordo com as características demográficas e socioeconômica e assim desenvolver estratégias para atenuar os efeitos negativos que a concorrência e a sazonalidade exercem sobre um destino.
 - Segmentação psicográfica: estudo sobre estilo de vida, personalidade e valores das pessoas para entender a motivação que incentiva o turista a consumir um produto turístico.
 - Segmentação comportamental: estudo comportamental do turista em relação aos produtos consumidos para compor a oferta de produtos e serviços turísticos. Assim, se faz necessário entender a demanda dos turistas para que possam ser oferecidos produtos que atendam às expectativas deste público.
 - Padrões de consumo: Frequência de compra, local de compra, lealdade a marcas;
 - Segmentação da oferta: entender a demanda para que possam ser oferecidos produtos que atendam às expectativas dos turistas.
- d) **Meios de Hospedagem:** consiste na análise dos Meios de Hospedagem como prestadores de serviços turísticos (evolução histórica, tipologia, e as formas de gestão), e o uso da classificação dos meios de hospedagem como estratégia de marketing.
- e) **Alimentos e Bebidas:** consiste no desenvolvimento de estratégias para reduzir o desperdício de alimentos, para garantir segurança dos alimentos, para agregar valor à alimentos e bebidas e para a gestão de alimentos. É importante que os meios de hospedagem desenvolvam estratégias para amenizar a percepção de preço alto de seus produtos, melhorando a equação custo-benefício.

10 POLÍTICA DE EXTENSÃO

As ações de extensão do Curso Técnico em Hospedagem são realizadas na forma de consultoria, prestação de serviços técnicos especializados, cursos, oficinas, treinamentos de pessoal, exposições de trabalhos, realização de semanas acadêmicas e desenvolvimento de projetos que envolvam a comunidade.

Estas ações serão desenvolvidas através da implantação dos seguintes projetos:

PROJETOS	AÇÕES
NÚCLEO DE EVENTOS Objetivo: Proporcionar o desenvolvimento de ações práticas de eventos integrando a instituição e a comunidade.	- Planejamento e execução de eventos nas mais diversas áreas.
ACAMPA - CTUR Objetivo: Desenvolver uma prática turística que conquiste cada vez mais adeptos no mundo inteiro e que possibilite o contato com a natureza.	- Preservação do habitat dos animais e plantas que ali vivem preservando o lugar para visitas futuras. - Criação de um clima de solidariedade entre os campistas.
MARKETING NA HOTELARIA E NO TURISMO Objetivo: Utilizar os conceitos de marketing em pesquisas para o setor da Hotelaria, promoção de	- Realização de pesquisas com a comunidade Cturiana sobre o acesso ao Turismo e Lazer;

<p>destinos turísticos do Estado do Rio de Janeiro, com ênfase na Região Turística Baixada Verde. Promoção e resgate histórico do Colégio Técnico da UFRRJ.</p>	<p>- Elaboração de materiais midiáticos para promoção de destinos turísticos no Estado do Rio de Janeiro, e da região turística da Baixada Verde; - Promoção e resgate histórico do Colégio Técnico da Ufrj; - Promoção das atividades do Curso Técnico em Hospedagem.</p>
<p>CURSO/OFICINAS/PALESTRAS Objetivo: contribuir com a sociedade local, através da oferta de atividades de caráter teórico-prático que estimulem as práticas interdisciplinares.</p>	<p>- Divulgação de atividades de extensão desenvolvidas pelo Curso Técnico em Hospedagem do CTUR junto à comunidade acadêmica e ao público em geral. - Oferecem atividades de extensão, consolidando procedimentos e metodologias desenvolvidas. -Elaboração de campanhas e palestras de conscientização do corpo discente e docente</p>
<p>AÇÕES DE EDUCAÇÃO ALIMENTAR E NUTRICIONAL NO CTUR Objetivo: Construir um ambiente saudável e sustentável, do ponto de vista da promoção do consumo da comida de verdade durante as aulas de Alimentos e Bebidas - 1 cozinha.</p>	<p>E- Origem do projeto: Uma parceria com Daniele Custódio Gonçalves das Neves que é ativista (ações de promoção da Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional), Doutoranda em Alimentos e Nutrição pela Faculdade de Engenharia de Alimentos da UNICAMP com a Profa. Fernanda, responsável pela disciplina de Alimentos e Bebidas 1 - cozinha, deu origem ao projeto de ações de Educação Alimentar e Nutricional. Objetivo do projeto: é uma iniciativa de fortalecimento da agricultura familiar local e que ensina, na prática, sobre a relevância da comida de verdade no prato dos alunos dessas turmas, que são beneficiadas com insumos oriundos da agricultura familiar local e da Feira da Agricultura Familiar da UFRRJ, a FAF, compondo as preparações dos menus planejados pela professora. Apoio Financeiro: Daniele possui recursos advindos da <i>Fundação Be the Earth</i>, uma organização não governamental que tem financiado, boa parte dos insumos alimentícios, fundamentais para o incentivo do consumo de frutas e hortaliças dos alunos das nossas aulas práticas. Parcerias com organizações, inclusive, não governamentais, são cruciais para viabilizar ações de educação alimentar e nutricional nas escolas, como essa a que está acontecendo no CTUR que valoriza o incentivo ao consumo de vegetais da produção local, como preconizado pelo Guia Alimentar para a População Brasileira e contribuindo com um ambiente escolar, promotor de EAN.</p>

11 ESTRUTURA FÍSICA E INFRAESTRUTURA DO CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

Apresentamos a estrutura necessária para o seu pleno funcionamento.

a) Salas para aulas teóricas

Necessidade: cinco salas equipadas para aulas expositivas.

Situação atual: Suprido, no limite no que diz respeito ao número de salas. Registra-se, que o desejável é que as salas possuam os equipamentos tecnológicos necessários, ao andamento das atividades, como: data show, equipamento de som, climatizadores, etc.

b) Laboratórios de Informática

Necessidade: um laboratório para uso constante e para aulas, equipado com 35 computadores, com acesso à internet e dispondo de processadores de texto, planilhas de cálculo, acesso a bibliotecas e revistas eletrônicas e com os softwares específicos das áreas de Hotelaria, Turismo e Gastronomia.

Situação atual: suprido no limite no que diz respeito ao número de computadores, que demanda disponibilidade e agendamento prévio. Registra-se, que o desejável é um laboratório específico do curso, instalado com os softwares desejáveis ao bom andamento das aulas.

c) Laboratório de Alimentos e Bebidas

Necessidade: três laboratórios equipados para desenvolver as produções culinárias das disciplinas de Alimentos e Bebidas e que possibilite o desenvolvimento de atividades práticas e demonstrativas dos serviços de Restaurante e Bar.

Situação atual: suprido. Registra-se, que o desejável são laboratórios equipados e adequados às necessidades das atividades, contendo: insumos para o desenvolvimento das aulas práticas, utensílios, rouparia e demais demandas do setor de Alimentos e Bebidas.

d) Laboratório de Governança

Necessidade: de um espaço que reproduza o ambiente de trabalho, num quarto de hotel, por meio de simulações, que permitam aos alunos o conhecimento de técnicas e procedimentos de higienização e arrumação de instalações de hotéis destinados a servir hóspedes.

Situação atual: suprido. Ressalta-se, que há necessidade de contínua renovação dos utensílios, rouparia, insumos e equipamentos tais como: frigobar e ar condicionado.

e) Laboratório de Recepção

Necessidade: de um espaço que reproduza o ambiente de trabalho, na recepção de um hotel, por meio de simulações, que ofereçam aos alunos o conhecimento de técnicas, para a operacionalização de check-in, check-out e de outros procedimentos operacionais, no atendimento ao hóspede.

Situação atual: falta suprir esta necessidade, bem como a aquisição de programas específicos relacionados aos sistemas operacionais em meios de hospedagem.

f) Laboratório de Produção e Gestão de Eventos

Necessidade: um espaço de ambientação profissional para os discentes, voltado para a produção, gestão e execução de eventos, dada a sua importância socioeconômica no país. Será também um local de estágio utilizado para o aluno desenvolver habilidades técnicas gerenciais e competências de planejamento, organização e execução de eventos, bem como servirá como um espaço de pesquisa, ensino e extensão para os docentes.

Situação atual: falta suprir essa necessidade.

g) Laboratório de Agência Acadêmica de Turismo

Necessidade: de um espaço que reproduza o ambiente de trabalho, em uma Agência de Turismo, com computadores e programas e softwares específicos, tais como: Amadeus, Galileu, Iris, etc., viabilizando a complementação dos estudos, aliados a vivência do dia a dia do agente de viagens, além de possibilitar a atuação em todos os setores operacionais, comerciais e administrativos de uma agência de viagens e turismo.

Situação atual: Falta suprir esta necessidade.

h) Laboratório de Idiomas

Necessidade: de um espaço para estudo de línguas estrangeiras ambientado, contendo materiais pedagógicos e de apoio ao estudo da cultura e da língua em questão, permitindo práticas dirigidas de pronúncia e produção do idioma para contextos reais.

Situação atual: falta suprir esta necessidade.

i) Laboratório de Recreação

Necessidade: de um espaço ambientado contendo recursos materiais, que desenvolva a capacidade criativa e inovadora, mobilizando os conhecimentos sobre as técnicas recreativas e lúdicas, para promover as funções do lazer e atender o público de acordo com suas necessidades e características.

Situação atual: falta suprir esta necessidade.

j) Sala para Monitoria

Necessidade: de uma sala para todos os professores do curso, para o atendimento de monitoria ou orientação.

Situação atual: falta suprir esta necessidade.

k) Centro de Eventos

Necessidade: de um espaço amplo com infraestrutura completa para receber eventos de pequeno e médio porte. Sala com capacidade para 400 pessoas e com estrutura necessária para a realização de eventos.

Situação atual: falta suprir esta necessidade.

l) Biblioteca

Necessidade: de uma biblioteca contendo livros, revistas, periódicos, filmes, vídeos, etc.

Situação atual: suprido no limite no que diz respeito à diversidade de livros. Registra-se o desejo pela ampliação do número de obras atualizadas sobre Turismo, Recepção Hoteleira, Eventos, Planejamento Físico e funcional de Serviços de Alimentação, Agência de Viagem, Administração Hoteleira, Marketing de Serviços, Marketing Hoteleiro, Gestão de unidades de alimentação e nutrição, Ergonomia, projeto e produção, Edificações sustentáveis, Manual Básico para planejamento e projeto de restaurantes e cozinhas Industriais e Gastronomia, como também a aquisição de material audiovisual na área de Turismo e Hotelaria.

m) Equipamentos Diversos

Necessidade: de equipamentos industriais para suprir a demanda de elaboração e execução de diferentes preparações utilizando recursos didáticos na produção final de alimentos e bebidas.

Situação atual: falta suprir as necessidades de utensílios, equipamentos e também de recursos humanos, como por exemplo: ofertando um auxiliar técnico em hotelaria, ou hospedagem.

12 PESSOAL DOCENTE

DOCENTE	FORMAÇÃO	TITULAÇÃO	REGIME DE TRABALHO
Adriana Maria Loureiro	Licenciado em Pedagogia	Doutora	40 h/DE
Carmelinda da Silva	Graduação em Turismo	Mestre	40 h/DE
Cristiane Nascimento Weber de Oliveira	Licenciado em Letras (Português-Ingês)	Mestre	40 h/DE
Dilermando Moraes Costa	Licenciado em Letras (Português-Ingês)	Doutor (com pesquisa de pós-doutorado)	40 h/DE
Elisabete Martins	Licenciado em Economia Doméstica	Especialista	40 h/DE
Fernanda Travassos de Castro	Licenciado em Economia Doméstica	Doutora	40 h/DE
Lara Passamani Merabet	Licenciado em Economia Doméstica	Doutoranda	40 h/DE
Magda Queiroz	Licenciado em Economia Doméstica	Doutora	40 h/DE
Maria Danielle Passos Ribeiro Campos Barbosa	Licenciado em Economia Doméstica	Doutora	40 h/DE
Maria do Socorro Guedes Freitas Durigon	Licenciado em Economia Doméstica	Mestre	40 h/DE
Rafael Fernando de Faria	Graduação em Turismo e Hotelaria	Mestre	40 h/DE

Renato Pazos Vazquez	Licenciado em Letras (Português-Espanhol)	Doutor	40 h/DE
Vânia Madeira Nunes Policarpo	Graduação em Economia Doméstica e Nutrição	Mestre	40 h/DE
Valéria da Conceição Chaves	Graduação em Turismo	Doutoranda	40 h/DE

13 CERTIFICAÇÕES E DIPLOMAS

O Curso Técnico em Hospedagem oferece o diploma oficial de Técnico em Hospedagem emitido pela UFRRJ ao aluno que concluir o estágio obrigatório e:

Todos os componentes curriculares dos três anos em regime integralizado;

Todos os componentes curriculares dos dois anos do curso em concomitância externa.

14 BIBLIOGRAFIA

BRASIL. República Federativa. Ministério da Educação (MEC). **Documento orientador para a superação da evasão e retenção na Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica.** 2014. Disponível em: <http://www.ctur.ufrrj.br/DAP/Documentos/Documento%20Orientador%20SETEC.pdf>. Acesso: 22 de jun. de 2016.

_____. **Projeto Político Pedagógico do Colégio Técnico da UFRRJ 2014-2016.** Seropédica: UFRRJ, 2014 Disponível em: <http://www.ctur.ufrrj.br/DAP/dap.html>. Acesso em: 27 set. 2016.

_____. **Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT).** Brasília: Ministério da Educação (MEC), jun. 2020. Disponível em: Técnico em Hospedagem | CNCT (mec.gov.br) Acesso: 02 de jun. de 2023.

_____. República Federativa: Universidade Federal de Pelotas. **Curso superior de tecnologia em hotelaria.** Disponível em: <http://wp.ufpel.edu.br/mercosul/cursos-vinculados-ao-cim/curso-superior-de-tecnologia-em-hotelaria/>. Acesso em: 04 jun. 2023.

_____. **Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT).** Brasília: Ministério da Educação (MEC), jun. 2020. Disponível em: Técnico em Hospedagem | CNCT (mec.gov.br) Acesso: 02 de jun. de 2023.

_____. **Projeto Político Institucional (PPI) do Colégio Técnico da UFRRJ:** Diretriz e metas da instituição, e seus planos de cursos. Seropédica: UFRRJ, 2010 <http://www.ctur.ufrrj.br/Documentos/PPP2011.pdf>. Acesso em: 27 set. 2016.

_____. **Lei Federal n.º 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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/19394.htm. Acesso em: 02 de Ago. de 2016.

_____. Ministério do Turismo. **Caminhos do futuro**. Câmara brasileira do livro. São Paulo, 2007. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Hotelaria_e_Hospitalidade.pdf. Acesso em: 06 jun. 2023.

_____. **Parecer do CNE/CEB n.º39/04, de 8 de dezembro de 2004**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 8 dez. 2004. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf_legislacao/rede/legisla_rede_parecer392004.pdf. Acesso em: 10 jun. 2023.

_____. **Decreto Federal n.º 5.154/04, de 23 de julho de 2004**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 23 jul. 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5154.htm. Acesso em: 28 maio 2023.

_____. Ministério da Educação (MEC). **Resolução do CNE/CEB n.º 4/99, de 8 de outubro de 1999**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 8 out. 1999. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/RCNE_CEB04_99.pdf. Acesso em: 04 jun. 2023.

_____. **Parecer do CNE/CEB n.º 16/99, de 5 de outubro de 1999**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 5 out. 1999. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/1999/pceb016_99.pdf. Acesso em: 04 out. 2016.

_____. **Lei Federal n.º 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 20 dez. 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. Acesso em: 30 maio 2023.

_____. Ministério da Educação (MEC). **Portaria do MEC n.º42, de 28 de agosto de 1987**.

_____. **Projeto Pedagógico do Curso Técnico em Hospedagem do Colégio Técnico da UFRRJ -2017**. Seropédica: UFRRJ, 2017.

_____. **Regimento Interno do Colégio Técnico da UFRRJ**. Seropédica: UFRRJ, 2014. Disponível em: UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO (ufrj.br). Acesso em: 03 jun. 2023.

GAZETA MERCANTIL. **Operadores de turismo e agências de viagens**. São Paulo: P.S., volume único, jul, Análise Setorial, 2000.

ANEXO I – QUADRO DEMONSTRATIVO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO, REQUISITOS PARA VALIDAÇÃO E CARGA HORÁRIA EQUIVALENTE

I – Estágio em empresas ou instituições, tanto públicas quanto privadas, conveniadas com a UFRRJ

ATIVIDADE	REQUISITOS PARA VALIDAÇÃO	CARGA HORÁRIA EQUIVALENTE
Estágio em empresas ou instituições conveniadas com a UFRRJ	Elaboração de relatório de estágio externo	Carga horária total constante no relatório
II - Estágio em unidades do CTUR/UFRRJ		
ATIVIDADE	REQUISITOS PARA VALIDAÇÃO	CARGA HORÁRIA EQUIVALENTE
Estágio nas unidades CTUR/UFRRJ	Elaboração de relatório de estágio interno	Carga horária total constante no relatório
III - Atividades realizadas como apoio técnico a projetos e ações de pesquisa, ensino e desenvolvimento institucionais		
ATIVIDADE	REQUISITOS PARA VALIDAÇÃO	CARGA HORÁRIA EQUIVALENTE
Participação como membro de projetos de ensino, de pesquisa, de desenvolvimento institucionais e de produção bibliográfica/publicação de livros, na área de Turismo e Hospedagem	Declaração de participação como membro do projeto, que conste o título do projeto, as atividades desenvolvidas, o período e a carga horária.	30% da carga horária total constante no certificado ou declaração
Apresentação de trabalho científico (inclusive pôster) na área de Turismo e Hospedagem, como autor ou coautor em evento de âmbito regional, nacional ou internacional	Certificado ou declaração de participação que conste o título do trabalho e o nome do(s) autor(s) ou co autor(s)	Carga horária total constante no certificado ou declaração

Publicação de artigo científico e/ou resumo em anais de evento científico na área de Turismo e Hospedagem como autor ou coautor	Cópia da publicação	4h por apresentação
IV - Atividades realizadas como parte da equipe de apoio técnico a projetos e ações de extensão e em atividades de ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido em ambiente externo à instituição de ensino		
ATIVIDADE	REQUISITOS PARA VALIDAÇÃO	CARGA HORÁRIA EQUIVALENTE
Participação como membro de projetos de extensão na área de Turismo e Hospedagem	Declaração de participação como membro do projeto, que conste o título do projeto, as atividades desenvolvidas, o período e a carga horária.	30% da carga horária total constante no certificado ou declaração
Apresentação de trabalho científico (inclusive pôster), na área de Turismo e Hospedagem, em evento de extensão de âmbito regional, nacional ou internacional, como autor ou coautor	Certificado ou declaração de participação que conste o título do trabalho e o nome do(s) autor(es) ou co autor(es)	4h por apresentação
Publicação de artigo científico e/ou resumo oriundos de ações de extensão em anais de evento científico na área de Turismo e Hospedagem, como autor ou coautor	Cópia da publicação	4h por publicação

Participação como membro de comissão organizadora de eventos do Curso Técnico em Hospedagem	Declaração da instituição ou sociedade responsável pelo evento que conste as atividades desenvolvidas, o período e a carga horária.	Carga horária total constante no certificado ou declaração
Participação como membro de comissão organizadora de eventos em unidades do CTUR/UFRRJ	Declaração da instituição ou sociedade responsável pelo evento que conste as atividades desenvolvidas, o período e a carga horária.	Carga horária total constante no certificado ou declaração
Participação como membro de comissão organizadora de eventos em empresas ou instituições conveniadas com a UFRRJ	Declaração da instituição ou sociedade responsável pelo evento que conste as atividades desenvolvidas, o período e a carga horária.	Carga horária total constante no certificado ou declaração
Participação em visita técnica como campo de prática e perspectiva de atuação do Técnico em Hospedagem	Declaração do docente responsável pela visita técnica que conste as atividades desenvolvidas, a data e o período de duração	3h por turno
Participação como ministrante de curso em eventos orientados por professores do CTUR ou de instituições parceiras na área de Hospedagem e Turismo.	Declaração do docente responsável pela orientação da atividade que conste as atividades	Carga horária total constante no certificado ou declaração

	desenvolvidas, a data e o período de duração	
Consultar: ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO SIEE/CTUR 2023. Disponível em: estagioorientacoes2023.pdf (ufrj.br)		