

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – GESTÃO AVANÇADA DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Curso Reconhecido pela Resolução nº 01/2001 CNE/CES

A evolução do setor hoteleiro e, a conseqüente geração de novos empregos, é favorecida pela “Política Nacional de Turismo”. Assim, novas e inúmeras oportunidades para profissionais que se destinam às carreiras de nível gerencial serão encontradas nos meios de hospedagem. Neste cenário de expansão, as empresas do setor buscam melhores padrões de qualidade nos seus serviços e no gerenciamento de seus negócios, por meio de uma maior racionalidade e eficiência administrativa, procurando reduzir custos operacionais, obtendo uma melhor relação custo x benefício. Os meios de hospedagem de maior porte, ou em processo de expansão, são os que mais têm necessidade de profissionais altamente qualificados, para que possam administrar e gerenciar seu crescimento. Estima-se que a hospitalidade é uma das maiores empregadoras do Brasil, com 150 mil empregados diretos e 450 mil indiretos. Dentre as peculiaridades do setor, está o fato de que, mesmo incorporando os benefícios da informatização em seus negócios, não é possível reduzir drasticamente seu número de empregos, já que a relação pessoal dos profissionais com seus clientes representa a essência de seus serviços. A visão sistêmica da administração dos meios de hospedagem, ao contrário da visão tradicional, encara a atividade como uma unidade dentro do ramo de negócios e não como uma atividade única. O meio de hospedagem é um ponto de venda de bens e serviços, onde se trabalha diretamente com o gerenciamento da qualidade. As associações e instituições educacionais que trabalham pela formação de profissionais para hospitalidade têm buscado – como nas demais áreas – dar aos seus alunos uma visão ampla, cosmopolita, do assunto hospitalidade e contam para isso com o auxílio das organizações do setor.

COORDENAÇÃO

Coordenadora: Eurídice Ribeiro de Alencastro

Titulação: Mestre

IES: Unioeste

Campus: Foz do Iguaçu

OBJETIVOS DO CURSO

A expansão do mercado turístico nacional, acompanhando a tendência mundial, tem exigido do empresariado e do pessoal gerencial-administrativo do setor de hospedagem atenção maior à crescente complexidade desse mercado. Neste contexto os meios de hospedagem vem despontando como um setor que vem ganhando espaço a cada dia e estimulando a profissionalização em todas as áreas estratégicas do negócio. Toda esta modificação que a cultura mundial vem sofrendo enfoca a valorização do ser humano e das suas necessidades de aprendizado e desenvolvimento constante. Os Meios de Hospedagens constituem um dos segmentos mais abrangentes e compostos por uma infinidade de detalhes. Com a necessidade do setor de se profissionalizar e crescer cada vez mais, tornou-se essencial à formação de profissionais completos, aptos à gestão de empresas. Vale aqui lembrar que a hospedagem se destaca na composição da infra-estrutura turística, por ser imprescindível na viabilização do Turismo. É importante enfatizar que as ocupações hoteleira e extra-

hoteleira estão diretamente relacionadas à geração de empregos. Quanto mais apartamentos ocupados, maior será o número de colaboradores trabalhando nos estabelecimentos. Deste modo, quanto mais hóspedes, mais empregos, mais desenvolvimento sócio-econômico de um país, estado, região ou município. Estes fatos só reforçam a necessidade de aperfeiçoamento, porque o destino turístico e os meios de hospedagem constituem uma opção de escolha do turista, e ao longo do tempo os destinos se caracterizam pelo nível de profissionalização que possuem, sendo capazes de manter e aumentar significativamente a demanda. Também é imprescindível considerar que a rede hoteleira no Brasil é ampla. De acordo com a ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (2001), existem no Brasil aproximadamente 18 mil meios de hospedagens, com geração de cerca de um milhão de empregos, entre diretos e indiretos, gerando uma receita bruta em torno de US\$ 2 bilhões, concretizando um patrimônio imobilizado em torno de US\$ 10 bilhões com uma arrecadação de mais de US\$ 400 milhões em impostos e taxas. De acordo com Beni (Mario Carlos:2000) " a atividade do TURISMO Internacional deverá crescer, até o ano 2005, de 4% a 5% ao ano, enquanto, no mesmo período, segundo a Organização mundial do Turismo, as viagens aéreas terão um acréscimo que oscilará entre 5,9% e 7%. Isso continuará a proporcionar uma taxa de crescimento anual entre 4% e 4,8% de chegadas internacionais até o ano 2005. Só a duplicação do faturamento representa uma explosão do turismo em escala jamais vista". "(...) No Brasil, segundo matriz insumo produto do IBGE, o Turismo impacta 52 segmentos diferentes da economia, empregando , em sua cadeia, desde mão de obra mais qualificada em áreas que utilizam-se de alta tecnologia, até as de menor qualificação tanto no emprego formal quanto no informal". Reforçando a importância que o Turismo tem e continuará tendo no cenário econômico, social, político e cultural são as metas da EMBRATUR para 2003, dentre elas destacam-se: a) aumentar para 6,5 milhões o fluxo de turistas estrangeiros; b) aumentar para 57 milhões o fluxo de turistas nacionais; c) ter uma receita cambial turística girando em torno de US\$ 5,5 bilhões e gerando aproximadamente 500 novos empregos. O plano do novo Ministro do Turismo, o deputado Waldrido Mares Guia é ainda mais ousado em relação ao turismo, pois ao receber, no último dia dois de janeiro, o cargo assegurou que o Governo Lula pretende criar de 700 mil a 1 milhão de empregos no setor. O novo Ministro anunciou também a disposição de investir US\$ 80 milhões em marketing para vender o destino Brasil, verba que se ajusta à recomendação da Organização Mundial do Turismo para promoção e divulgação de um destino turístico no Brasil. Portanto seguindo estas perspectivas de desenvolvimento o Curso proposto pretende desenvolver e preparar um contingente humano capaz de responder de forma competente as exigências desse mercado em expansão, principalmente porque será o primeiro Curso de Pós-Graduação Lato Sensu que se oferece no Campus de Foz do Iguaçu, cuja primeira turma na área de Hotelaria se graduou em abril de 2003 e anseia pela continuidade de seus estudos na busca constante do aperfeiçoamento.

DURAÇÃO DO CURSO

Início: 04/03/04

Término: 09/05/05

INSCRIÇÕES

Local: Secretaria Acadêmica do Campus de Foz do Iguaçu

Período: 25/09/03 a 26/02/04

Taxa de Inscrição: R\$ 50,00

INFORMAÇÕES

Local: Secretaria Acadêmica

Telefone/e-mail/fax: (45) 575-2727

Pessoa Responsável: Silvani

PÚBLICO ALVO

- CLIENTELA - ALVO: em ordem de prioridade*

Graduados em Hotelaria (Bacharelado)

Graduados na Área de Ciências Sociais

DISCIPLINAS / CORPO DOCENTE

DISCIPLINAS	CARGA HORÁRIA (H/A)	DOCENTE	TITULAÇÃO	IES
Tendências do Turismo Pós-industrial	15	Luiz Gonzaga Godoy Trigo	Doutor	UNIVALI/PUC CAMP.
Metodologia da Pesquisa	30	Leonilda Correira dos Santos	Mestre	UNIOESTE
Metodologia do Ensino Superior	60	Edemar Aparecido de Souza	Mestre	UEM
Gestão dos Meios de Hospedagem	30	Carlos Alberto Tavares	Especialista	
Marketing e Comercialização Hoteleira	30	João Francisco Rodrigues	Mestre	UDC
Gestão Hospitalar	30	Genovi Lasta Sinhorim Monarin	Especialista	-
Planejamento Estratégico	30	Valdecir Antonio Simão	Mestre	UNIOESTE
Gestão de Pessoal: ênfase em comportamento Humano nas Organizações	30	Liliana Marilene Wespianski Cwikla	Mestre	UNIOESTE
Gestão Ambiental e os Meios de Hospedagem	30	Mauro José Ferreira Cury	Mestre	UNIOESTE
Alimentos e Bebidas nos Meios de Hospedagem	30	Eurídice Ribeiro de Alencastro	Mestre	UNIOESTE
Organização e Gestão de Eventos	30	Sarita Romera	Especialista	UNIOESTE
Gerenciamento de Custos nos Meios de Hospedagem	30	Tânia Maria da Conceição Bentherr Machado Fernandes	Mestre	UNIOESTE
Adm. de Materiais e Logística Aplicada aos Meios de Hospedagem	30	Antonio Carlos Nantes	Mestre	UNIOESTE
Tópicos Avançados em Turismo	10	Silvia Maria Thomazi	Mestre	UNIOESTE
Lazer e Recreação Aplicada aos Meios de Hospedagem	30	Maria Erni Geich Aldemar Pagliari	Mestre Especialista	UNIOESTE UDC

**PERÍODO DE FÉRIAS DO CURSO:
JULHO E DEZEMBRO (PARCIAL)
JANEIRO (INTEGRAL)**

LOCAL DE REALIZAÇÃO

Campus de Foz do Iguaçu

VALOR DO INVESTIMENTO

Taxa de inscrição: R\$ 50,00

20 parcelas no valor de R\$ 220,00

NÚMERO DE VAGAS

Vagas: 50

EMENTA DAS DISCIPLINAS/BIBLIOGRAFIAS

4.4 EMENTAS E BIBLIOGRAFIAS DAS DISCIPLINAS

DISCIPLINA: METODOLOGIA DA PESQUISA

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1. Ciências Naturais e Ciências Humanas.
2. A Ciência e a Pesquisa.
3. Raciocínio e Argumentação.
4. Leitura e Fixação de Textos (Leitor crítico; níveis de leitura; classificação da leitura; fichamento e relatório de leitura).
5. Trabalhos e Publicações Científicas. Trabalhos científicos (monografia, dissertação, e tese); Publicações científicas (Comunicação científica, artigos científicos, resenha e conferência).
6. Pesquisa Científica (Etapas da investigação científica, projeto, métodos e técnicas de pesquisa, pesquisa bibliográfica e pesquisa descritiva).
7. Biblioteca virtual e arquivo de trabalhos científicos.
8. Normas da ABNT para elaboração de monografia e artigo científico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ARIMA, L. E. Y.; SIQUEIRA, J.M. *Métodos científicos aplicados ao direito*. Brasília: Brasília Jurídica, 2001.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT . *NBR 6023 – informação e documentação – referências – apresentação*. Rio de Janeiro: ABNT, ago.2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. *NBR 10520 –*

informação e documentação – citações em documentos – apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, ago. 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. *NBR 14724 – informação e documentação – trabalhos acadêmicos – apresentação.* Rio de Janeiro: ABNT, ago.2002.

BASTOS, C.; KELLER, V. *Aprendendo a aprender: introdução à metodologia científica.* 2.ed. Petrópolis: Vozes, 1991.

CARNEIRO, M.F. *Pesquisa jurídica: metodologia da aprendizagem.* 2.ed. Curitiba: Juruá, 2002.

CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A.. *Metodologia científica.* 3.ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

FERREIRA SOBRINHO, J.W. *Pesquisa em direito e redação de monografia jurídica.* Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1997.

GIL, A.C. *Como elaborar projetos de pesquisa.* 3.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

HENRIQUES, A.; MEDEIROS, J.B. *Monografia no curso de direito.* São Paulo: Atlas, 1999.

LEITE, E.O. *A monografia jurídica.* 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

LAKATOS, E.M.; MARCONI, M.A. *Fundamentos de metodologia científica.* São Paulo: Atlas, 1985.

MARCONI, M.D. *Metodologia científica: para o curso de direito.* São Paulo: Atlas, 2000.

MATTAR NETO, J.B. *Metodologia científica na era da informática.* São Paulo: Saraiva, 2002.

MEDEIROS, J.B. *Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas.* 4.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SALVADOR, A.D. *Métodos e técnicas de pesquisa bibliográfica.* Porto Alegre: Sulina, 1986.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. *Normas para apresentação de trabalhos científicos.* Curitiba; UFPR, 2000. 10v.

DISCIPLINA: METODOLOGIA DO ENSINO SUPERIOR

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Introdução ao Estudo do Ensino Superior;
- Principais problemas do Ensino Superior;
- Papel do Ensino Superior na atualidade;
- A Didática na formação do profissional;
- Didática e comunicação;
- Didática e Ideologia;
- Didática e seu papel na formação do profissional;
- Papel do pedagogo no ensino superior;
- Processo ensino-aprendizagem;
- Motivação da aprendizagem;
- Ciclo docente;
- O que é o aprender e o ensinar;
- Métodos e Técnicas de Ensino;
- Inovação no Ensino: possibilidades e alternativas;
- A didática e a transformação social;
- O aceitável e o não aceitável na didática;
- Estratégias de inovação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- BEHRENS, M.A. *A formação continuada dos professores e a prática pedagógica*. Curitiba: Champagnat, 1996.
- DIMBLEBY, R., BURTON, G. *Mais do que palavras: uma introdução à teoria da comunicação*. São Paulo: Summus, 1990.
- FOUCAULT, M. *Arqueologia do saber*. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1994.
- FREIRE, P. *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1980.
- MAGNANI, M.R.M. *Leitura, literatura e escola*. São Paulo: Martins Fontes, 1989.
- NÉRICI, I.G. *Metodologia do ensino superior*. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura S/A, 1973.
- _____. *Didática geral dinâmica*. São Paulo: Atlas, 1985.

DISCIPLINA: TENDÊNCIAS DO TURISMO PÓS-INDUSTRIAL

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Apresentação e discussão do programa, da bibliografia e da metodologia;
- Introdução – o Turismo inserido no mundo atual;
- A complexidade da situação política mundial e o turismo;
- Conceitos básicos de lazer, entretenimento e turismo;
- O turismo nas sociedades Pós-industriais;
- Turistas e viajantes – um pequeno histórico da literatura e de filmes;
- O novo mapa do mundo e o turismo – Espaço, localização e mega-blocos;
- As questões do turismo e terrorismo internacional;
- Conclusões e considerações finais. Orientação para avaliação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BÁSICA:

CASTELLS, M. *A era da informação*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

TRIGO, L.G.G. *A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo*. Campinas: Papirus, 1995.

_____. *Reflexões sobre um novo turismo: política, ciência e sociedade*. São Paulo: Aleph, 2003.

COMPLEMENTAR:

BENI, M.C. *Globalização do turismo*. São Paulo: Aleph, 2003.

DE MAIS, D. *A sociedade pós-industrial*. São Paulo: SENAC, 1999.

RIFKIN, J. *A era do acesso*. São Paulo: Makron, 2001.

THEOBALD, W. *Turismo global*. São Paulo: SENAC, 2001.

TRIGO, L.G.G., ANSARAH, M.G.R (Org). *Turismo, como aprender, como ensinar*. São Paulo: SENAC, 2001.

LE MONDE DIPLOMATIC. *O mapa do mundo*. Edição Especial, 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *Turismo: panorama 2020*. Madrid, 1997.

THE ECONOMIST. *The world in 2003*. London, 2003.

DISCIPLINA: GESTÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- O setor de serviços e a influência na economia
- A hotelaria no contexto mundial
- Características e classificação de hotéis
- Gestão dos Meios de Hospedagem
- Excelência em Hospitalidade
- Relacionamentos com clientes e com o mercado

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ALBRECHT, Karl. *Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes*. São Paulo: Pioneira, 5ª ed., 1998.
- ANDRADE, José Vicente de. *Turismo: fundamentos e dimensões*. São Paulo: Ática, 1998.
- ANDERSON, Kristin, ZEMKE Ron. *Fornecendo um super serviço ao cliente*. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
- BARROS, Claudius D'Artagnan C. *Excelência em serviços: questão de sobrevivência no mercado*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.
- BÉRGAMO FILHO, Valentino. *ISO 9000 em serviços: um passo para a qualidade total*. São Paulo: Makron Books, 1999.
- CASTELLI, Geraldo. *Excelência em hotelaria: uma abordagem prática*. Rio de Janeiro: Qualitymark: 1994.
- _____. *Administração hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.
- CAMPOS, Luiz C.M., GONÇALVES, Maria H. B. *Introdução ao turismo e hotelaria*. Rio de Janeiro: Senac, 1998.
- CAMPOS, Vicente Falconi. *O valor dos recursos humanos na era do conhecimento*. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.
- DUARTE, Vladir Vieira. *Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos*. São Paulo: Senac, 1996.
- DRUCKER, Peter F. *Administrando para o futuro: os anos 90 e a virada do século*. São Paulo: Pioneira: 1996.
- GIANESI, Irineu G.N., CORRÊA, Henrique L. *Administração estratégica de serviços*. São Paulo: Atlas, 1996.
- GRÖNROOS, Christian. *Gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade*. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
- LAMPRECHT, James, RICCI, Renato. *Padronizando o sistema da qualidade na hotelaria mundial: como implementar a ISO 9000 e ISO 14000 em hotéis e restaurantes*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.
- SERSON, Fernando M. *Hotelaria: a busca da excelência*. São Paulo: Cobra, 1999.
- SOARES, Fabrício, CORRÊA, Valentino. *Serviços 5 estrelas: uma introdução à qualidade e serviços*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

DISCIPLINA: MARKETING E COMERCIALIZAÇÃO HOTELEIRA

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Conceitos básicos de marketing;

- Administração de marketing;
- Sistemas de informações de marketing;
- Mix de marketing hoteleiro;
- Definição e segmentação de mercado;
- Ambiente do marketing;
- Estratégias de marketing;
- Decisões de produto;
- Serviço;
- Preço;
- Promoção;
- Canais de distribuição e vendas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- BASTA, Darci. *Fundamentos de marketing*. São Paulo: FGV, 2003.
- KOTLER, Philip. *Princípios de marketing*. São Paulo: ABDR, 7ª. Ed .1998.
- _____. *Marketing de serviços profissionais*. Rio de Janeiro: Manole, 2ª. ed. 2002.
- LAGE, Beatriz. *Turismo: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2000.
- GRONROOS, Christian. *Marketing, gerenciamento e serviços*. São Paulo: Ed. Campus, 2001.
- PORTER, MICHAELE. *A vantagem competitiva das nações*. São Paulo: Ed. Campus, 2001.

DISCIPLINA: GESTÃO HOSPITALAR

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Conceito de hotelaria hospitalar;
- Definição dos espaços circulação;
- Instalações em geral, materiais de revestimentos, localização dos equipamentos;
- Serviço de higiene e limpeza hospitalar;
- Serviço de processamento de roupas;
- Controle da água no ambiente hospitalar;
- Coleta seletiva dos Resíduos de Serviços de Saúde;
- Controlar as pragas.
- Nutrição e a humanização nos hospitais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- COUTO, Renato C. *et alli. Infecção Hospitalar: Epidemiologia e controle*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Medsi, 1999.
- FERNANDES, Antonio T. *et alli. Infecção hospitalar*. 1ª ed. Rio de Janeiro: Atheneu, 2 vol. 2000.
- OLIVEIRA, Adriana C. *et alli. Infecções hospitalares: Abordagem, prevenção e controle*. Rio de Janeiro: Medsi, 1998.
- RODRIGUES, Edwal A. C. *et alli. Infecções hospitalares: precaução e controle*. São Paulo: Sanier, 1997.
- SNAI, CEMPRE. *Caderno de reciclagem*. 4: 1995.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. *Manual de lavanderia hospitalar*. Brasília: Centro de Documentação do Ministério da Saúde, 1986.
- TORRES, S.; LISBOA,C.T.; *limpeza e higiene lavanderia hospitalar*. São Paulo, Baleiro Editores Ltda, 1999.

MEZOMO, Pe. A. A.; *lavanderia hospitalar: organização e técnicas*. CEDAS- Centro São Camilo de Desenvolvimento em Administração da Saúde., 1980, 5ª edição, revisada e atualizada, 1992.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. *et alli. Processamento de artigos e superfícies em estabelecimentos de saúde*. Brasília – DF , 1994.

DISCIPLINA: PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Planejamento estratégico visa à estruturação do pensamento para as decisões que interferem no todo e que são de difícil retroação, seja na organização como um todo, unidades organizacionais ou mesmo no plano individual;
- Conceitos e tipos de planejamento (estratégico, tático e operacional);
- Metodologias a serem utilizadas;
- Diagnóstico de aspectos internos e análise externa;
- Estabelecimento de cenários;
- Estruturação do sistema de informações estratégicas;
- Estabelecimento da missão e das áreas de atuação da empresa;
- Análise e desenvolvimento de novos negócios;
- Análise da posição competitiva;
- Estabelecimento de objetivos e metas empresariais;
- Determinação, avaliação e implantação de estratégias (incluindo as alternativas);
- Cultura da empresa e as resistências que podem ser encontradas;
- Administração estratégica

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ALMEIDA, M.I.R. *Manual de planejamento estratégico*. São Paulo: Atlas, 2001.

FISCHMANN, A.A., ALMEIDA, M.I.R. *Planejamento estratégico na prática*. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

OLIVEIRA, D.P.R. *Planejamento estratégico: conceitos, metodologias e práticas*. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 1992.

PORTER, M.E. *Vantagem competitiva*. São Paulo: Campus, 1992.

DISCIPLINA: GESTÃO DE PESSOAL – ÊNFASE EM COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Gestão de Recursos Humanos: um panorama contemporâneo
- Fundamentos do Comportamento Organizacional
- Desafios e oportunidades no Campo do Comportamento Organizacional
- O indivíduo - variáveis intrínsecas e extrínsecas determinantes do comportamento
- Atitude, percepção, aprendizagem, motivação
- Características dos grupos - Hierarquia, normas, papéis, coesão, objetivos
- Fundamentos do Comportamento no Grupo - conflitos intra e inter-grupais
- Liderança e Poder
- Comunicação empresarial
- Clima e Cultura Organizacionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- BERGAMINI, C. W. e CODA, R. *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação & liderança*. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1990.
- CAMPOS, Vicente Falconi. *O valor dos recursos humanos na era do conhecimento*. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.
- DRAKE, R. & SMITH, P. M. *Ciência do comportamento na indústria*. São Paulo: McGraw-Hill:1977.
- DRUCKER, Peter. *Administrando para o futuro: os anos 90 e a virada do século*. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 5ª edição, 1996.
- NADLER, D. A. & HACKAMAN, Jr. & LAWLER, E. *Comportamento Organizacional*. Editora Campus, Rio de Janeiro, 1983.
- MOSCOVICI, Fela. *Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo*. 5ª ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1996.
- RESENDE, E., TAKESHIMA, M.L. *RH em tempo real: conceitos e ferramentas modernas para gestão de recursos humanos*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.
- ROBINS, Stephen Paul. *Comportamento organizacional*. 9ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- SCHEIN, Edgard. *Psicologia Organizacional*. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil Ltda, 1982.

DISCIPLINA: GESTÃO AMBIENTAL E OS MEIOS DE HOSPEDAGEM **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

- Recursos Naturais a base da oferta turística.
- A Ecologia e a Hotelaria.
- Legislação Ambiental e as responsabilidades voltadas ao setor hoteleiro.
- Sustentabilidade – Um sonho?
- Análise da Hotelaria e a preservação do patrimônio

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- BAMEL & BAMEL. *Leisure and human behavior*. WCB_P, Dubuque, 1982.
- BENI, M. – *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC, 2002.
- NEIL, J. – *Ecoturismo. Síntese*, Madri, 2000.
- SWARBROOKE, J. *Turismo Sustentável*. V.1 a 5, São Paulo: Aleph, 2000.
- YÁZIGI, E. – *A pequena hotelaria no entorno municipal*. São Paulo: Contexto, 2002.
- YÁZIGI, E. *Turismo e paisagem*. São Paulo: Contexto, 2002.

DISCIPLINA: ALIMENTOS E BEBIDAS NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Qualidade Total em Alimentos

Conceitos: Segurança alimentar, perigos em alimentos, Codex Alimentarius, PC, PCC, etc.

- a. Importância
- b. Atribuições, Benefícios e Fundamentos da Qualidade
- c. Viabilização

- d. Fatores a serem considerados na qualidade total de um alimento
- e. Exigências e tendências atuais em qualidade total dos alimentos

O Perfil do Profissional Atuante na Área de Qualidade Total dos Alimentos

- a. Habilidades Necessárias
- b. Campos de Atuação
- c. Caracterização
- d. Serviços Prestados
- e. Dificuldades encontradas
- f. Aspectos legais

Ferramentas, Métodos e Normas Atuais para Implantação do Controle da Qualidade Total dos Alimentos

- a. O Sistema GEO
- b. O Ciclo PDCA
- c. Os 5 " S "
- d. PPHO's
- e. O Sistema BPF / GMP
- f. O Sistema HACCP/APPCC/ARPC
- g. Normas ISSO
- h. Portarias e decretos da legislação atual para serviços de alimentação: 1428, 326, etc.

A Indústria do Catering

- a. Conceito
- b. Historia e Desenvolvimento do Catering
- c. Tipos
- d. Características
- e. Campos de Atuação
- f. Vantagens e Desvantagens
- g. Aspectos legais (Normas e Legislações)

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

LIVROS

- RIEDEL, GUENTHE, *Controle Sanitário dos Alimentos*; São Paulo: Edições Loyola; 1987.
- HAZELWOOD, D., MCLEAN, A. C., *Manual de Higiene para Manipuladores de Alimentos*; São Paulo: Editora Varela LTDA; 1994.
- CASSAS, L, A. *Qualidade total em serviços*. 3.ed. São .Paulo: Atlas, 1999.
- CASTELLI, G. *Excelência em hotelaria*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
- JURAM. J, M.,. *A qualidade desde o projeto*. 3.ed. São Paulo: L. Pioneira, 1992.
- OLIVEIRA, T. S. *Ferramentas para o aprimoramento da qualidade*.São Paulo: Pioneira 1995.
- UNIVERSIDADE DE SANTA CATARINA. *Cartilha da qualidade*. Florianópolis: UDESC, 1996.
- FILHO, ANTONIO ROMÃO A . DA SILVA; *Manual Básico para Planejamento e Projeto de Restaurantes e Cozinhas Industriais*. São Paulo: Editora Varela LTDA; 1996.
- TRIGO, VIVIANO CABRERA, *Manual Prático de Higiene e Sanidade nas Unidades de Alimentação e Nutrição*; São Paulo: Editora Varela LTDA; 1999. LAMPRECHT, J; RICCI, R. *Padronizando o sistema da qualidade na hotelaria mundial*. Rio de Janeiro: L. Qualitymark,1997.
- MELLO.,P.H.C; SILVA.S.E.C; TURRIONI.B.J; SOUZA.M.G.L. *ISO 9001:2000, Sistema*

de Gestão da Qualidade para operações de produção e Serviços. São Paulo: Atlas S.A, 2002.

KRAUSE, RODOLFO WENDHAUSE; *Manual de alimentos e bebidas*; Balneário Camboriú, 1995.

BOULOS, MÁUREA ELENA MISSIO DA SILVA. *Food Service: Implantando Produtividade e Qualidade*; Núcleo SEBRAE; *Restaurante: guia prático de como montar*; São Paulo: SEBRAE, 1996.

SENAC, APOSTILA; *Administração Hoteleira: Comidas e Bebidas*; Fortaleza- Ceará.

DAYAN, ELIE I. *Restaurante: Técnica de serviços*. Caxias do Sul: EDUCS, 1990.

COIMBRA, RICARDO; *Assassinato na Hotelaria ou com perder seu cliente em 8 capítulos*; Salvador – Ba, Casa da Qualidade, 1998.

LÔBO, ALEXANDRE; *Manual de estrutura e organização do restaurante comercial*; São Paulo: Editora Atheneu, 1999.

TAYLOR EUNICE / TAYLOR JERRY; *Fundamentos De La Teoría Y Práctica Del Catering* Editora, 2001.

PORTARIAS E PUBLICAÇÕES:

FAO- Food and Agricultura Organization of the United Nations - CODEX ALIMENTARIUS

CODEX ALIMENTARIUS. CAC/RCP 1-1969, Ver. 3 (1997). Recommended International Code of Practice General Principles of Food Hygiene.

Portarias MS 1469/00 / Portaria 1428/93/ Portaria GN 36/90 / Portaria 326/97/ Portaria 368/97 / Portaria 89/94 /Portaria 24/94 (NR-7) / Portaria CVS 5/93 /Portaria CVS 15/91/Portaria CVS 1/91.

SBCTA - Sociedade Brasileira de Ciências e Tecnologia de Alimentos - Manual de Boas Práticas de Fabricação para indústria de Alimentos.

Decreto nº 12432 de 27/09/78 – SP.

Resolução SS-38 de 27/02/96.

SITES:

Disponível em,08/01/2003

<http://www.hotelariaqualidade.com.br/hotele/qualidade2.htm>:

Disponíveis em, 10/07/2003

<http://acd.ufrj.br/consumo/framedowntrans.htm>

http://www.sede.embrapa.br/labex/download/download_texto.htm

<http://www.alimentos.senai.br/appcc/index.htm>

http://www.qualityway.com.br/serie_seguranca3.htm

<http://www.cerelab.com.br/fabricacao.htm>

<http://higienedosalimentos.com.br/HACPP.asp>

http://www.trutasnr.com.br/nossa_qualidade.htm

<http://www.microbiotecnica.com.br/rmfigueiredo/index.htm>

<http://www.pontocritico.com.br/telas/up/up1.htm>

<http://www.nutricao.fsp.usp.br/graduacao/Aula8-05.htm>

http://acd.ufrj.br/consumo/legislacao/ng_codex.htm

<http://www.editorametha.com.br/livros/1151.asp>

<http://nutrinews.com.br/edicoes/Mat01Ed180Catering.html>

<http://www.businesstravel.com.br/ultimas/1561.shtml>

http://www.bspta.com.br/port/com_alimentacao.html

<http://www.cbcta2000.ufc.br/cobj.html>

DISCIPLINA: GERENCIAMENTO DE CUSTOS NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

TERMINOLOGIA:

Gastos; Investimento; Custos; Despesas; Perdas; Desembolsos.

CLASSIFICAÇÃO DE CUSTOS:

Custos Fixos; Custos Variáveis; Custos Semi-variáveis; Custos Diretos; Custos Indiretos.

DINÂMICA DE UM SISTEMA DE CUSTOS:

Fluxograma. Sistemas de Custos; Métodos de Custos.

CUSTEIO DIRETO:

Conceito; Margem de Contribuição; Restrições.

PONTO DE EQUILÍBRIO:

Conceito; Ponto de Equilíbrio Contábil; Ponto de Equilíbrio Econômico;

Ponto de Equilíbrio Financeiro; Margem de Segurança; Alavancagem Operacional.

ABC - CUSTEIO BASEADO EM ATIVIDADES:

Terminologia; Identificação dos direcionadores de atividades; Identificação dos direcionadores de custos

IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE CUSTOS:

Reações ao Sistema; Custo x benefício do Sistema; Escolha do Sistema; Implantação gradativa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BERLINER, Callie, BRIMSON, James A. *Gerenciamento de custos em indústrias avançadas*. Tradução de José Luiz Basseto. São Paulo: T. A. Queiroz Editor – Fundação Salim Farah Maluf, 1992.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DE SÃO PAULO. *Custo como ferramenta gerencial* – 8. São Paulo: Atlas, 1995.

GUERREIRO, Reinaldo. *A meta da empresa: seu alcance sem mistérios*. São Paulo: Atlas, 1996. HORNGREN, Charles T. *Contabilidade de Custos - um enfoque administrativo*. São Paulo, Atlas, 1989. JOHNSON, H. Thomas, KAPLAN, Robert S. *Contabilidade Gerencial: a restauração da contabilidade nas empresas*. Tradução Ivo Korytowski. Rio de Janeiro, Campus, 1993.

LEONE, George S. G. *Custos: Planejamento, implantação e controle*. 2ª ed. São Paulo, Atlas, 1991. MARTINS, Eliseu. *Contabilidade de Custos*. 6ª ed. São Paulo, Atlas, 1998.

NAKAGAWA, Masayuki. *Gestão Estratégica de Custos: conceito, sistemas e implementação JIT/TQC*. São Paulo, Atlas, 1993.

_____. *ABC: Custeio Baseado em Atividades*. São Paulo, Atlas, 1994.

OSTRENGA, Michael, OZAN, Terrence R. , MCILHANTTAN, Robert D., HARWOOD, Marcus D. *Guia da Ernst & Young para gestão total dos custos*. Tradução de Nivaldo Montigelli Jr.. Rio de Janeiro: Record, 1993.

SHANK, John K., GOVINDARAJAN, Vijay. *Gestão estratégica de custos: a nova ferramenta para a vantagem competitiva*. Tradução de Luiz Orlando Coutinho Lemos. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

DISCIPLINA: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE EVENTOS

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Evento

Conceitos

Importância

Evento, economia e turismo

O setor de eventos como alavancador dos setores de hospedagem e alimentos e bebidas
Viabilização do Evento
Fatores a serem considerados na organização de eventos

Tipologia de eventos

Tipo de reuniões

Eventos Sociais

Tendências atuais em eventos em hotelaria: Eventos gastronômicos e temáticos

O processo de captação de eventos

Eventos Internacionais

Eventos Nacionais

Estratégia de Evento

A função do planejamento

Gerenciamento de recursos humanos e eventos

Marketing de eventos

Controles e orçamentos

Planejamento de Eventos

Fase pré-evento

Fase evento

Fase pós evento

Organização de Eventos

Empresas organizadoras de eventos

Empresas de Serviços especializados

Perfil do profissional atuante na área

Os Eventos e suas relações interorganizacionais

Convention & Visitors Bureaux

Definição

Mantenedores e administração

Objetivos

Benefícios gerais da atuação dos Convention & Visitors Bureaux

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BIBLIOGRAFIA GERAL:

CASTELLI, Geraldo. *Administração Hoteleira*. 7 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

WALKER, John R. *Introdução à Hospitalidade*. São Paulo: Manole, 2002.

BIBLIOGRAFIA ESPECÍFICA:

ANDRADE, Renato Brenol. *Manual de eventos*. Caxias do Sul : EDUCS, 1999.

CANTON, Antonia M. *Eventos – ferramenta de sustentação para as organizações do terceiro setor*. São Paulo: Roca, 2002.

CARVALHO, Sabino Henrique E. de e CARVALHO, Auxiliadora C. *Gerenciamento Profissional de Eventos*. Fortaleza: Editora ABC Fortaleza, 1993.

- GOIDANICH, Karin Leyser. *Turismo de eventos*. 3. ed. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 2000.
- MATIAS, Marlene. *Organização de Eventos*. 2. ed. Barueri – SP: MANOLE, 2002.
- MCDONNELL, Ian, ALLEN, Johnny, HARRIS, Rob. *Organização e gestão de Eventos*. São Paulo: Campus, 2003.
- MEIRELLES, Gilda Fleury. *Tudo sobre eventos*. São Paulo : Editora STS, 1999.
- NETO, Francisco P de Melo. *Criatividade em eventos*. São Paulo: Contexto, 2000.
- _____. *Marketing de eventos*. Rio de Janeiro: SPRINT, 1999.
- NUNES, Marina M. *Cerimonial para Executivos – um guia para execução e supervisão de eventos empresariais*. Porto alegre: Sagra: D C Luzzatto, 1996.
- OLIVEIRA J. B. *Como promover eventos*. São Paulo: Madras Editora Ltda, 2000.
- RICHERO, Alicia. *Eventos: Guía Práctica para su planeación y ejecución*. México: Trillas 1995 (reimp. 1999).
- TENAN, Ilka Paulete Svissero. *Eventos*. São Paulo: Aleph, 2002.

Revista dos Eventos:

Revistaeventos@cwb.conex.com.br

DISCIPLINA: ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS E LOGÍSTICA APLICADA AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- 1- Histórico da logística de suprimentos aplicado ao setor hospitalidade;
- 2- A cadeia de logística de compras:
 - procedimentos e metodologia de compras
 - procedimentos e metodologia de seleção de produtos e insumos
 - procedimentos e metodologia de seleção de fornecedores
 - procedimentos e metodologia de avaliação de fornecedores
 - técnica de utilização de indicadores de desempenho
- 3- Gestão Física de Estoques:
 - métodos de armazenagem
 - estruturas de armazenagem
 - especificações básicas/ lay out de projetos
 - métodos e processos de conservação
 - métodos e processos de acompanhamento de validades
 - equipes e gestores de armazenagem
- 4- Gestão Econômica de estoques:
 - análise e previsão de demanda
 - análise de giro estoques
 - procedimentos e metodologia de reposição de estoques
 - metodologia e parâmetros de gestão
 - metodologia para políticas de estoques
 - metodologia para controle de tempos de reposição

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ALVARENGA, A. C.; NOVAES, A. G. N. *Logística aplicada suprimentos e distribuição física*. 3. ed. São Paulo : Edgard Blucher, 2000.
- ARNOLD, J.R.T. *Administração de materiais: uma introdução*. São Paulo : Atlas, 1999.
- BANZATO, J. M. *Manual e movimentação de materiais - embalagem, acondicionamento, unitização & containerização*. São Paulo : Pioneira, 1999.
- BERTAGLIA, Paulo Roberto. *Logística e Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento*. São Paulo: Saraiva, 2003.
- CAVANHA, Filho & OSCAR, Armando. *Logística – Novos Modelos*. São Paulo: Qualitymark, 2003.
- CHING, H. Y. *Gestão de estoques na cadeia de logística integrada - supply chain*. 2. ed. São Paulo : Atlas, 2001.
- CHRISTOPHER, M. *Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos estratégia para redução de custos e melhoria dos serviços*. São Paulo : Pioneira, 1997.
- DIAS, M. A. P. *Administração de materiais: uma abordagem logística*. 4. ed. São Paulo : Atlas, 1996.

FLEURY, P. F.; WANKE, P.; FIGUEIREDO, K. F. *Logística empresarial: a perspectiva brasileira*. 1. ed. São Paulo : Atlas, 2000.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo : Atlas, 1999.

FERNANDES, J. C. de F. *Administração de materiais: uma abordagem básica*. São Paulo : Atlas, 1987.

KARASSAWA, Neuton S. *A Qualidade da Logística no Turismo*. São Paulo: Aleph, 2003.

LAMBERT, D. M.; STOCK, J. R.; VANTINE, J. G. *Administração estratégica da logística*. São Paulo : Vantine Consultoria, 1998.

MARTINS, E. *Contabilidade de custos - incluindo o ABC*. São Paulo : Atlas, 1998.

MARTINS, P. G.; CAMPOS, P. R. *Administração de materiais e recursos patrimoniais*. São Paulo : Saraiva, 2001.

POZO, Hamilton. *Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais – Uma Abordagem Logística*. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

SLACK, N. *et alli*. *Administração da produção*. São Paulo : Atlas, 1997.

VIANA, J. J. *Administração de materiais: um enfoque prático*. São Paulo: Atlas, 2000.

DISCIPLINA: TÓPICOS AVANÇADOS EM TURISMO

DISCIPLINA: LAZER E RECREAÇÃO APLICADA AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

EMENTA: Bases conceituais. Histórico do Lazer. Diferença entre Lazer e Recreação. Lazer, tempo e atitude. Os consumidores do Lazer. Formas básicas do Lazer. Práticas do Lazer e Recreação no ambiente hoteleiro.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Conceitos de Lazer e Recreação;
- A história do lazer;
- As tendências do Lazer;
- O Lazer considerando os aspectos: tempo e atitude;
- Formas de Lazer;
- Segmentação do Lazer;
- O profissional do Lazer.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ANDRADE, J.V. *Gestão em lazer e turismo*. Belo Horizonte: Autêntica, 2001.
- _____. *Lazer: princípios, tipos e formas na vida e no trabalho*. Belo Horizonte: Autêntica, 2001.
- _____. *Turismo: fundamentos e dimensões*. 8ª ed. São Paulo: Ática, 2000.
- BRUHNS, H.T. (org). *Introdução aos estudos do lazer*. Campinas: UNICAMP, 1997.
- CAMARGO, L.O.L. *O que é lazer*. São Paulo: Brasiliense, 1989.
- _____. *Educação para o lazer*. São Paulo: Moderna, 1998.
- CAMPOS, L.C.A.M. *etti ali. Lazer e recreação*. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 1998.
- CAVALLARI, V.R., ZACHARIAS, V. *Trabalhando com recreação*. São Paulo: Ícone, 1994.
- DE MASI, D. *O Ócio criativo*.
- DUMAZEDIER, J. *Lazer e cultura popular*. São Paulo: Perspectiva, 1976.
- FERRARI, M.A.C. *Lazer e ocupação do tempo livre na terceira idade*. São Paulo: Atheneu, 1996.
- GUTIERREZ, G.L. *Lazer e prazer: questões metodológicas e alternativas políticas*. Campinas: Autores Associados, 2001.
- KRIPPENDORF, J. *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.
- LORDA, C.R. *Recreação na terceira idade*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Sprint, 2001.
- MARCELLINO, N.C. *Estudos do lazer: uma introdução*. 3ª ed. Campinas: Autores Associados 2002.
- NEGRINE, A., *et alli*. *Recreação na hotelaria: o pensar e o fazer lúdico*. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- WAICHMAN, P. *Tempo livre e recreação: um desafio pedagógico*. Campinas: Papyrus, 1997.
- WERNECK, C.L.G., *et alli*. *Lazer e mercado*. Campinas: Papyrus, 2001.