

**Curso de Especialização em Gestão e Serviços de Hospitalidade****1. Estrutura Curricular – Disciplina/Carga Horária.**

Módulo I: Cultura e Serviços na Hospitalidade		
Componentes	Duração	Carga Horaria Total
Fundamentos da Hospitalidade	8 Semanas	32 (h/a)
Alimentação e Cultura	8 Semanas	32 (h/a)
Alimentação e Gastronomia nos Serviços de Hospitalidade	8 Semanas	32 (h/a)
Turismo e Patrimônio Cultural	8 Semanas	32 (h/a)
Hospitalidade Comercial e Urbana	8 Semanas	32 (h/a)
Historicidade e Cultura em Hospitalidade	8 Semanas	32 (h/a)
Módulo II: Gestão de Serviços em Hospitalidade		
Componentes	Duração	Carga Horaria Total
Comunicação Aplicada	8 Semanas	32 (h/a)
Turismo de Negócios	8 Semanas	32 (h/a)
Gestão Financeira em Negócios de Hospitalidade	8 Semanas	32 (h/a)
Estratégias de Marketing em Serviços	8 Semanas	32 (h/a)
Gestão de Serviços em Hospitalidade	8 Semanas	32 (h/a)
Inovações Tecnológicas em Hospitalidade	8 Semanas	32 (h/a)
Módulo III: Monografia		
Metodologia do trabalho científico – EAD		48h
Carga horária total do curso		432h/a



IDENTIFICAÇÃO DO COMPONENTE CURRICULAR

1. **Nome do Componente Curricular:** Fundamentos da Hospitalidade

2. **Carga horária:** 32h/a

3. **Ementa:** Conceitos da Hospitalidade: origem e desenvolvimento. A comunicação e informação na hospitalidade. Hospitalidade, inospitalidade e hostilidade. Histórico das características do cenário da hospitalidade no Brasil e no mundo e da atividade profissional. Legislação aplicada.

4. **Objetivo:**

Compreender os fundamentos da Hospitalidade; abordar e conceituar os fundamentos do estudo da hospitalidade no Brasil e no mundo; aplicar os fundamentos na atuação profissional.

5. **Conteúdo Programático:**

Conceitos da Hospitalidade; Comunicação na hospitalidade; Histórico da Hospitalidade em seus fundamentos; A hospitalidade no Brasil e no mundo; Legislação aplicada.

6. **Bibliografia**

Básica:

CAMARGO, Luiz Octávio. **Hospitalidade**. 2ed. São Paulo: Aleph, 2004.

LASHLEY & MORRISON (org). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2015.

LASHLEY, C. **Hospitalidade e Hospitabilidade**. Revista Hospitalidade, São Paulo, v. 12, p. 70-92, 2015.

Complementar:

BORGES, A. M. D. B. **Comensalidade: a mesa como espaço de comunicação e hospitalidade**. XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Caxias do Sul: [s.n.]. 2010.

BUENO, Marielys Siqueira (org.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003.

BUENO, Marielys Siqueira; SALLES, Maria do Rosário Rolfsen; BASTOS, Sênia Regina. **Hospitalidade: trajetória e possibilidades**. Disponível em <<http://www.eumed.net/rev/cccsc/09/bsb.htm>>. Acesso em: 01 set. 2010.



CAMARGO, L. O. L. **Os interstícios da hospitalidade**. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. 12, n. especial, p. 42-69, mai. 2015. Disponível em: <<http://www.rev Hosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/view/574/643>>. Acesso em 18 11. 2016.

GOTMAN, Anne. **O turismo e a encenação da hospitalidade**. In BUENO RAMOS & CAMARGO. Modernidade, cultura material e estilos de vida. São Paulo: Ed. SENAC, 2008, p.115-134.

7. Professor (Responsável pedagógico): Profa. Ms Camila de Meirelles Landi (PPI)

1. Nome do Componente Curricular: Historicidade e Cultura em Hospitalidade

2. Carga horária: 32h/a

3. Ementa: Conceitos básicos da Hospitalidade e sua história. Cultura e Interculturalidade. Conceitos da formação sociocultural. Antropologia e sociologia do turismo. Hospitalidade e serviços como construção sociocultural e pensamento antropológico. Deslocamento do homem no tempo. Costumes nacionais e internacionais. Visão macroeconômica aplicada ao turismo.

4. Objetivo:

Conceituar a hospitalidade com sua relação com a história e cultura; Estudar a formação sociocultural e o deslocamento do homem no tempo; Compreender e analisar os hábitos e os costumes nacionais e internacionais na área da hospitalidade; Compreender e aplicar a macroeconômica no turismo.

5. Conteúdo Programático:

Hospitalidade, história e cultura;

A formação sociocultural em seus contextos

O deslocamento do homem no tempo;

Hábitos e costumes nacionais e internacionais na hospitalidade;

A macroeconômica e o turismo.

6. Bibliografia

Básica:



CAMARGO. **Modernidade, cultura material e estilos de vida.** São Paulo: Ed. SENAC, 2008.

LASHLEY & MORRISON (org). **Em busca da hospitalidade:** perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2015.

POSSAMAI, A. M. P.; PECCINI, R. **Turismo, História e Gastronomia:** Uma Viagem Pelos Sabores. São Paulo: Educs, 2011.

Complementar:

BOUTAUD, J. J. **Comensalidade - Compartilhar a mesa.** In: MONTANDON, A. O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011.

FLANDRIN, J.L.; MONTANARI, M. **História da alimentação.** São Paulo: Estação Liberdade, 2007.

MONTANARI, M. **Comida como cultura.** 2ª. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2013.

POULAIN, Jean-Pierre. **Sociologias da Alimentação.** 1ª ed. Florianópolis: UFSC, 2013.

TOSCANO, F. D. O. **Alimentação e cultura:** caminhos para o estudo da Gastronomia. Revista Contextos da Alimentação, São Paulo, v. 1, n. 2, 2012.

7. Professor (Responsável pedagógico): Profa. Ms Graziela Arabe Milanese (PPA)

1. Nome do Componente Curricular: Turismo e Patrimônio Cultural

2. Carga horária: 32h/a

3. Ementa: Interpretação e definição de patrimônios: patrimônio cultural; patrimônio natural; patrimônio e turismo. Preservação de patrimônio. Patrimônios da Humanidade no Brasil e no mundo. Turismo cultural no Brasil e no mundo: caracterização do atrativo turístico. Rotas e roteiros histórico-culturais urbanos e rurais. Mapeamento do patrimônio da cultura material e imaterial da cidade de São Paulo.

4. Objetivo:



Interpretar e definir patrimônios e sua preservação histórica; Conhecer os Patrimônios da Humanidade no Brasil e no mundo; Entender e analisar o turismo cultural no Brasil e no mundo; Criar roteiros histórico-culturais urbanos e rurais.

5. Conteúdo Programático:

Patrimônios culturais;

Os patrimônios no Brasil e no mundo;

O turismo cultural no Brasil e no mundo;

Roteiros histórico-culturais urbanos;

Roteiros histórico-culturais rurais.

6. Bibliografia

Básica:

CHOAY, Françoise. **A alegoria do patrimônio**. São Paulo: UNESP, 2011.

COSTA, Flávia Roberta. **Turismo e patrimônio cultural: interpretação e qualificação**. São Paulo: SENAC, 2016.

PORTO, A. F. **Patrimônio turístico do Brasil**. São Paulo: Intersaberes, 2016.

Complementar:

ABREU, R.; CHAGAS, M. **Memória e patrimônio: ensaios contemporâneos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2009.

BARROS, Manoel de. **Memórias Inventadas**. As infâncias de Manoel de Barros. São Paulo: Planeta, 2010.

FONSECA, Maria Cecília Londres. **O patrimônio em processo: trajetória da política federal de preservação no Brasil**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2009.

POSSAMAI, A. M. P.; PECCINI, R. **Turismo, História e Gastronomia: Uma Viagem Pelos Sabores**. São Paulo: Educ, 2011.

TOSCANO, F. D. O. **Alimentação e cultura: caminhos para o estudo da Gastronomia**. Revista Contextos da Alimentação, São Paulo, v. 1, n. 2, 2012.

7. Professor (Responsável pedagógico): Prof. Ms Paulo Coelho Machado Neto (Convidado)

1. Nome do Componente Curricular: Alimentação e Cultura

2. Carga horária: 32h/a



3. Ementa: Estudo da história da alimentação e da gastronomia no Brasil e no mundo e suas implicações biológicas, afetivas, sociais e culturais. Aspectos culturais, sociais históricos e políticos associados à alimentação e à gastronomia. Hábitos alimentares no Brasil e no mundo. Transmissão de hábitos alimentares e culturais no Brasil e no mundo. Comensalidade.

4. Objetivo:

Compreender a evolução da história da alimentação e da gastronomia no Brasil e no mundo; Compreender e analisar suas implicações biológicas, afetivas, sociais e culturais; Conhecer e interpretar os aspectos culturais, sociais históricos e políticos associados à alimentação e à gastronomia; Conhecer e analisar os hábitos alimentares no Brasil e no mundo e sua propagação no Brasil e no mundo; Estudo da comensalidade.

5. Conteúdo Programático:

História da alimentação no Brasil e no mundo;

História da gastronomia no Brasil e no mundo;

Impactos da história da alimentação e da gastronomia no desenvolvimento das sociedades;

Aspectos culturais, sociais históricos e políticos associados à alimentação e à gastronomia. Hábitos alimentares no Brasil;

Hábitos alimentares no mundo.

Transmissão de hábitos alimentares e culturais nas sociedades;

A comensalidade.

6. Bibliografia

Básica:

FLANDRIN, J.L.; MONTANARI, M. **História da alimentação**. São Paulo: Estação Liberdade, 2007.

MONTANARI, M. **Comida como cultura**. 2ª. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2013.

TOSCANO, F. D. O. **Alimentação e cultura**: caminhos para o estudo da Gastronomia. Revista Contextos da Alimentação, São Paulo, v. 1, n. 2, 2012.

Complementar:



AMON, D.; MENASCHE, R. **Comida como narrativa da memória social.** Sociedade e Cultura, v. 11, n. 1, 2008.

BORGES, A. M. D. B. **Comensalidade:** a mesa como espaço de comunicação e hospitalidade. XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Caxias do Sul: [s.n.]. 2010.

BOUTAUD, J. J. **Comensalidade - Compartilhar a mesa.** In: MONTANDON, A. O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011.

BRILLAT-SAVARIN, J.A. **A fisiologia do gosto.** São Paulo: Companhia das Letras, 2017.

MONTANARI, M. **O Mundo na Cozinha - História, Identidade, Trocas.** São Paulo: Estação Liberdade, 2009.

7. Professor (Responsável pedagógico): Profa. Ms Camila de Meirelles Landi (PPI)

1. Nome do Componente Curricular: Hospitalidade Comercial e Urbana

2. Carga horária: 32h/a

3. Ementa: Conceito de Hospitalidade Urbana. Conceitos de Hospitalidade Comercial. Aplicação da acessibilidade nos serviços de hospitalidade. Importância da informação urbana e comercial. Características dos setores que compõem a área de hospedagem: recepção, reservas, telefonia, mensageria, governança, lavanderia/rouparia e outros. Conhecimento nos processos e ferramentas de gestão. Oportunidades, desafios e ameaças da operacionalização da Hospitalidades Urbana e Comercial.

4. Objetivo:

Conceitualizar e conhecer a Hospitalidade Urbana e a Comercial; Aplicar a acessibilidade nos serviços de hospitalidade e conhecer sua legislação; Conhecer e aplicar os serviços de informação urbana e comercial; Saber as características dos setores que compõem a área de hospedagem; Conhecer e analisar as oportunidades, desafios e ameaças da operacionalização da Hospitalidades Urbana e Comercial.



5. Conteúdo Programático:

Hospitalidade Urbana.

Hospitalidade Comercial.

Acessibilidade nos serviços de hospitalidade.

A informação urbana e comercial.

Setores da área de hospedagem.

Oportunidades, desafios e ameaças da operacionalização da Hospitalidades Urbana e Comercial.

6. Bibliografia

Básica:

CAMARGO, L. O. L. **Os interstícios da hospitalidade**. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. 12, n. especial, p. 42-69, mai. 2015. Disponível em: <<http://www.rev Hosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/view/574/643>>. Acesso em 18.11.2016.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, L.H. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2010.

NETTO, P. A.; ANSARAH, M. G. R. **Produtos turísticos e novos segmentos de mercado**. São Paulo: Manole, 2015.

Complementar:

CAVENAGHI, Airton José. **Hotéis Paulistanos: das razões da hospedagem urbana na cidade de São Paulo e as notícias em almanaques e memoriais do século XIX**. Turismo em Análise, São Paulo, v.22, n.1, p.119-145, 2011.

GOTMAN, Anne. **O comércio da hospitalidade é possível?** Revista Hospitalidade. Ano VI, n.2, Dezembro 2009. ISSN 1807-975X. Disponível em <<http://revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/hospitalidade> > Acesso em: 20 de Mar.2011.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Estudo de Competitividade**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Estudo_Competitividade_2009.pdf>, acesso em 28.10.2016.



OBSERVATÓRIO do Turismo. Anuário 2015. Disponível em: <http://www.observatoriodoturismo.com.br/pdf/ANUARIO_2015_BASE_2014.PDF>, acesso em: 18.11.2016.

ZITTA, C. **Organização de eventos:** da ideia à realidade. 5. ed. Distrito Federal: SENAC, 2013.

7. Professor (Responsável pedagógico): Prof. Ms William Ladeia de Carvalho (Convidado)

1. Nome do Componente Curricular: Alimentação e Gastronomia nos Serviços de Hospitalidade

2. Carga horária: 32h/a

3. Ementa: Teoria e prática aplicada em diferentes serviços de alimentação. Análise de espaços, equipamentos e materiais em serviços de alimentação e gastronomia. Tipologia de eventos. Conceitos e processos na gestão integrada de planejamento, operação e suprimentos. Uso de ferramentas de gestão em alimentos e bebidas. Estudo da formação da cozinha profissional. Compreensão do fluxo operacional da cozinha profissional, hierarquia, funções e atribuições.

4. Objetivo:

Conhecer os serviços de alimentação; Analisar e interpretar os espaços em adequação às suas necessidades; Estudo das tipologias de eventos; Aplicar processos de gestão integrada nos serviços; Conhecer e utilizar ferramentas de gestão em alimentos e bebidas; Conhecer a operacionalizar uma cozinha profissional, com seus fluxos.

5. Conteúdo Programático:

Serviços de alimentação.

Análise de espaços e suas necessidades

Tipologia de eventos.

Processos na gestão integrada dos serviços.

Ferramentas de gestão em alimentos e bebidas.

A cozinha profissional.

Fluxo operacional da cozinha profissional.



6. Bibliografia

Básica:

BOTTINI, R.L. **Chef Profissional** – Instituto Americano de Culinária. 3. ed. São Paulo: SENAC. 2010.

FONSECA, M. T. **Tecnologias gerenciais de restaurantes**. São Paulo: Senac, 2014.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, L.H. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2010.

Complementar:

BARRETO, R.L.P. **Passaporte para o sabor: tecnologias para a elaboração de cardápios**. 8. ed. São Paulo: SENAC, 2010.

FREUND, F.T. **Festas e recepções: gastronomia, organização e cerimonial**. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC São Paulo, 2014.

ZITTA, C. **Organização de eventos: da ideia à realidade**. 5. ed. Distrito Federal:

GISSLEN, W. **Culinária profissional**. 6. ed. Barueri: Manole, 2012.

MARICATO, P. **Como montar e administrar bares e restaurantes**. 9. ed., São Paulo: Senac São Paulo, 2010.

7. Professor (Responsável pedagógico): Prof. Mauricio Marques Lopes Filho (PPP30)

1. Nome do Componente Curricular: Turismo de Negócios

2. Carga horária: 32h/a

3. Ementa: Estudo do deslocamento de executivos em eventos corporativos, feiras, congressos e outros. Temáticas de Turismo, Hospitalidade e Meios de Hospedagem no contexto da economia atual. Tipologias de meios de hospedagem de negócios. Conceito de trade turístico-hoteleiro e as entidades do setor. Estudo da evolução dos serviços de hospedagem. Análise e compreensão da oferta e demanda de mercado para o Turismo de negócios.

4. Objetivo:

Compreender o deslocamento turístico existente nos mais diversos tipos de eventos



Conhecer as temáticas de Turismo, Hospitalidade e Meios de Hospedagem relacionando-as à economia atual; Conhecer e interpretar os tipos de meios de hospedagem de negócios; Conceitualizar o *trade* turístico-hoteleiro e as entidades do setor; Conhecer e analisar a evolução dos serviços de hospedagem; Saber e interpretar a oferta e demanda de mercado para o Turismo de negócios.

5. Conteúdo Programático:

Deslocamento turístico;

Tipos de eventos corporativos;

O Turismo, a Hospitalidade e os Meios de Hospedagem;

Cenário da economia e seus impactos no turismo.

Tipos de meios de hospedagem de negócios.

Trade turístico-hoteleiro.

Serviços de hospedagem.

Demanda de mercado para o Turismo de negócios.

6. Bibliografia

Básica:

BENI, Mário Carlos. **Globalização do Turismo: Megatendências do setor e a realidade Brasileira**. São Paulo: Aleph, 2011.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS Mona J. **Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7º ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, L.H. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2010.

Complementar:

COSTA, Benny Kramer; BOAVENTURA, João Maurício Gama; SILVA, Leilianne Michelle Trindade. **Formulação de Estratégias no Turismo: Um Estudo em Órgãos Municipais do Estado de São Paulo**. **Turismo em Análise**, v. 21, p. 110-129, 2010.

FERREIRA, M. R. **Turismo e Gastronomia: cultura, consumo e gestão**. São Paulo: Intersaberes, 2016.

NETTO, P. A.; ANSARAH, M. G. R. **Produtos turísticos e novos segmentos de mercado**. São Paulo: Manole, 2015.



OLIVEIRA, S. **Direito e Legislação do Turismo**. São Paulo: Intersaberes, 2016.

7. Professor (Responsável pedagógico): Prof. Ms William Ladeia de Carvalho
(Convidado)

1. Nome do Componente Curricular: Comunicação Aplicada

2. Carga horária: 32h/a

3. Ementa: A linguagem na comunicação humana. O processo de comunicação na hospitalidade: elementos e características. Oratória em eventos e serviços de hospitalidade. Funções da linguagem. Variações e variantes linguísticas. Comunicação oral / escrita. A importância e a aplicabilidade de idiomas na teoria e na prática em receptivos e cerimoniais.

4. Objetivo:

Conhecer e aplicar a linguagem na comunicação humana; Conhecer e aplicar a linguagem para serviços de hospitalidade; Aplicar a comunicação na hospitalidade; Saber da importância e a aplicabilidade de idiomas na teoria e na prática em receptivos e cerimoniais.

5. Conteúdo Programático:

Briefing completo para uma agência de comunicação

A linguagem na comunicação humana.

Elementos e características na comunicação na hospitalidade;

Cases de oratória em serviços de hospitalidade.

Variações e variantes linguísticas.

O uso de idiomas em receptivos e cerimoniais.

6. Bibliografia

Básica:

GUIMARÃES, T. C. **Comunicação e linguagem**. São Paulo: Pearson, 2012.

LOVELOCK, C.H.; WIRTZ, J.; HEMZO, M.A. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. 7. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

RAHME, L. H. **Comunicação, Marketing e novas tecnologias na gestão de pessoas** (Livro Eletrônico). Curitiba: intersaberes, 2017.

Complementar:



CATELLI, S.R.F. **Uma garfada de marketing**. São Paulo: APAN, 2007.

FRANÇA, V. **Curso Básico de Teorias da Comunicação**. 1ª edição. Belo Horizonte. Autentica Editora, 2016.

FREUND, F.T. **Festas e recepções: gastronomia, organização e cerimonial**. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC São Paulo, 2014.

KOCH, I.V; TRAVAGLIA, L.C. **A coerência textual**. 17. ed., 2. reimpr. São Paulo: Contexto, 2008.

LAS CASAS, A.L. **Marketing de Serviços**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

7. Professor (Responsável pedagógico): Profa. Ms Paola Biselli Ferreira Scheliga (PPI)

1. Nome do Componente Curricular: Inovações Tecnológicas em Hospitalidade

2. Carga horária: 32h/a

3. Ementa: Conceitos de criatividade, inovação e tecnologia aplicados à Hospitalidade. Novos modelos de ferramentas gestão de negócios e produtos de hospitalidade nos contextos nacional e internacional. Compreensão e a reflexão crítica sobre o mercado de Meios de Hospedagem em uma perspectiva contemporânea. Conhecimento e utilização de novos meios de gestão com o uso da tecnologia aplicada.

4. Objetivo:

Conhecer e aplicar os conceitos de criatividade, inovação e tecnologia aplicados à Hospitalidade; Conhecer e utilizar os novos modelos de ferramentas gestão de negócios e produtos de hospitalidade no Brasil e no mundo; Compreender e analisar o mercado de hospitalidade.

5. Conteúdo Programático:

Contextualizando empreendedorismo e inovação

Empreendedorismo e inovação no contexto de sociedade, organizações e indivíduos

Tendências do mundo corporativo: trabalho x emprego

A criatividade, a inovação e a tecnologia na Hospitalidade.

Novos modelos de ferramentas gestão de negócios e produtos de hospitalidade no Brasil e no mundo.



O mercado de hospitalidade e suas possibilidades de inovação.

6. Bibliografia

Básica:

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS Mona J. **Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7º ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

GHOBRIL, Alexandre N. **Oportunidades, Modelos e Planos de Negócio**. São Paulo: Editora Mackenzie, 2017.

RIES, E. **A startup enxuta: como empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas**. São Paulo: Lua de Papel, 2012.

Complementar:

BENI, Mário Carlos. **Globalização do Turismo: Megatendências do setor e a realidade Brasileira**. São Paulo: Aleph, 2011.

LASHLEY & MORRISON (org). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2015.

MEIRA MEIRA, S. **Novos negócios inovadores de crescimento empreendedor no Brasil**. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2013.

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. **Business model generation: inovação em modelos de negócios: um manual para visionários, inovadores e revolucionários**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

REIS, D. R. **Gestão da Inovação Tecnológica**. 2ª Edição. Brasil: Manole, 2008.

7. **Professor (Responsável pedagógico):** Prof. Rodrigo Libbos Gomes do Amaral (PPI)

1. **Nome do Componente Curricular:** Gestão de Serviços em Hospitalidade

2. **Carga horária:** 32h/a

3. **Ementa:** Planejamento e operacionalização de serviços de hospedagem, receptivos, viagens, logística / seguros. Estudo da legislação aplicada. Gestão logística de eventos. Características e funções dos setores que compõem a área de hospedagem e outros serviços relacionados. Gestão de Pessoas em Hospitalidade.



Conceitos e processos de gestão em hospitalidade. Sistemas de indicadores de desempenho.

4. Objetivo:

Planejar e operacionalizar serviços de hospitalidade; Conhecer e aplicar a legislação nos serviços de hospitalidade; Operacionalizar a gestão em eventos; Conhecer os setores que compõem a área de hospedagem; Conhecer e aplicar uma boa gestão de pessoas em Hospitalidade; Saber os processos de gestão em hospitalidade; Aplicar indicadores de desempenho.

5. Conteúdo Programático:

Serviços de hospedagem, receptivos, viagens, logística / seguros.

Legislação aplicada.

Logística de eventos nos setores da hospitalidade;

Setores da hospedagem;

Gestão de Pessoas em Hospitalidade.

Processos de gestão em hospitalidade.

Indicadores de desempenho.

6. Bibliografia

Básica:

CLARKE, CHEN, Wei. **Hotelaria: Fundamentos teóricos e gestão**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

COSTA, R.; SOUSA, T. **Introdução À Gestão Hoteleira**. 4ª ed. Lidel, 2012.

PAYNE-PALACIO, June. **Gestão de negócios em alimentação: princípios e práticas**. Barueri, SP: Manole, 2015.

Complementar:

BNDES. **Condições especiais para o setor de hotelaria**. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Institucional/Apoio_Financeiro/Produtos/BNDES_Automatico/condicoes_hotelaria.html> Acesso em: 07 de jul. 2011.

BRAGA, R. M. M. **Gestão da Gastronomia**. Custos, Formação de Preços, Gerenciamento e Planejamento do Lucro. São Paulo: Senac, 2012.



BRASIL. Ministério do Turismo. **Sistema de classificação de meios de hospedagem**. Disponível em: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/> Acesso em: 04 jul. 2011.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. 2º ed. Brasil, 2016.

TRALDI, M. **Tecnologias Gerenciais de Restaurantes**. 7ª. Edição. São Paulo: Senac, 2014.

7. Professor (Responsável pedagógico): Prof. Ms Marcelo Neri Belculfine (PPA)

1. Nome do Componente Curricular: Estratégias de Marketing em Serviços

2. Carga horária: 32h/a

3. Ementa: Instrumentalização para a utilização de ferramentas e desenvolvimento da estratégia de marketing para o sucesso na atuação em serviços e gestão de hospitalidade. Estudo sobre o uso adequado da comunicação verbal e não verbal, corrobora com a sustentabilidade financeira e o empreendedorismo na atuação em serviços e gestão de hospitalidade.

4. Objetivo:

Conhecer os conceitos básicos do marketing; Aplicar os conceitos na hospitalidade; Compreender a importância do planejamento estratégico; Identificar as diferenças do marketing em cada segmento de atuação.

5. Conteúdo Programático:

Conceitos básicos do marketing;

Análise SWOT;

Estudos de caso relacionados ao tema;

Plano estratégico em Marketing turístico;

Os diferentes tipos de marketing em cada segmento de atuação;

Ferramentas estratégicas de marketing na atuação em serviços e gestão de hospitalidade.

6. Bibliografia

Básica:

BIAGIO, Luiz Arnaldo. **Plano De Negócios: Estratégia Para Micro E Pequenas Empresas**. Barueri, SP, [Manole](#), 2012.



KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2015.

LOVELOCK, C.H.; WIRTZ, J.; HEMZO, M.A. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. 7. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

Complementar:

ARANTES, Elaine. **Marketing de serviços**. Curitiba: InterSaber, 2012.

BARNEY, Jay B. **Administração estratégica e vantagem competitiva: conceitos e casos**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2017.

CZAJKOWSKI, Adriana. **Eventos: uma estratégia baseada em experiências**. Curitiba: InterSaber, 2017.

LAS CASAS, A.L. **Marketing de Serviços**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

RAHME, Lucia Helena. **Comunicação, marketing e novas tecnologias na gestão de pessoas**. Curitiba: InterSaber, 2017.

7. Professor (Responsável pedagógico): Profa. Ms Paola Biselli Ferreira Scheliga (PPI)

1. Nome do Componente Curricular: Gestão Financeira em Negócios de Hospitalidade

2. Carga horária: 32h/a

3. Ementa: Contabilidade Gerencial. Aplicação de uma gestão empreendedora em empresas de hospitalidade. Conceituação dos diversos tipos de empreendimentos de hospitalidade. Desenvolvimento de projetos para o setor de hospitalidade. Planejamento e estratégias financeiras.

4. Objetivo:

Identificar os principais processos de administração; aplicar os princípios de administração em todas as áreas da hospitalidade; Saber e efetuar um planejamento físico, material e de recursos humanos em sistemas de hospitalidade e lazer; aplicar e avaliar controles de qualidade em hospitalidade.

Desenvolver plano de negócios.

5. Conteúdo Programático:

Conceito de contabilidade gerencial.



Contabilidade gerencial na hospitalidade.

Gestão empreendedora em empresas de hospitalidade – Estudos de caso.

Tipos de empreendimentos de hospitalidade.

Projetos de sucesso no setor de hospitalidade.

Planejamento e estratégias na gestão em hospitalidade.

Áreas e negócios promissores para profissionais da área.

Caso prático: conhecendo empreendedores bem-sucedidos na profissão

Desenvolvimento de planos de negócios – Aporte teórico.

6. Bibliografia

Básica:

BRAGA, R. M. M. **Gestão da Gastronomia**. Custos, Formação de Preços, Gerenciamento e Planejamento do Lucro. São Paulo: Senac, 2012.

DORNELAS, José. **Empreendedorismo – transformando ideias em negócios**. Rio de Janeiro: Campus, 2012.

TRALDI, M. **Tecnologias Gerenciais de Restaurantes**. 7ª. Edição. São Paulo: Senac, 2014.

Complementar:

BARON, Robert; SHANE Scott. A. **Empreendedorismo: uma visão de processo**. São Paulo: Thomson Learning, 2012.

BENI, Mário Carlos. Globalização do Turismo: **Megatendências do setor e a realidade Brasileira**. São Paulo: Aleph, 2011.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. 2º ed. Brasil, 2016.

COSTA, B. K, RIBEIRO, M. I, COSTA, F. K. **Modelo resultante de análise estratégica na gestão de empresas hoteleiras**. In: XXV Encontro da Associação Nacional da ANPAD, Campinas. Anais. Campinas, 2001.

GHOBRIL, Alexandre N. **Oportunidades, Modelos e Planos de Negócio**. São Paulo: Editora Mackenzie, 2017.

7. Professor (Responsável pedagógico): Prof. Rodrigo Libbos Gomes do Amaral (PPI)



1. Nome do Componente Curricular: Metodologia do trabalho científico - EAD

2. Carga horária: 48h/a

3. Ementa: Conhecimento e apropriação dos: conceitos de ciência, noções básicas sobre conhecimento, conhecimento científico. Estudo dos Conceitos de Metodologia Científica. Discussão e prática da estrutura geral do trabalho e do texto científico e dos métodos e técnicas de elaboração e apresentação de trabalhos científicos e normatização de trabalhos acadêmicos. Estudo sobre a ética na pesquisa.

4. Objetivo: fornecer subsídios teóricos para a formulação de um projeto de pesquisa; Auxiliar a condução e redação da monografia de pesquisa; Discutir os projetos e as possíveis dificuldades na sua execução; Auxiliar na coleta e análise de dados, bem como na apresentação formal do relatório de pesquisa.

5. Conteúdo Programático:

A pesquisa e suas implicações éticas;

Objetivos de uma monografia;

Planejamento da pesquisa científica;

Métodos de pesquisa: qualitativas e quantitativas;

Avaliação e análise dos dados de pesquisa;

Estrutura de um trabalho científico;

Aspectos normativos da redação e apresentação da pesquisa.

6. Bibliografia

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. 6^a.ed. São Paulo: Pearson. 2011.

MEDEIROS, J. B. **Redação científica**. 11^a ed, São Paulo: Atlas, 2009.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 24^a. ed. revisada e atualizada. São Paulo: Cortez. 2016.

Complementar:

FIORIN, J.L.; SAVIOLI, F. P. **Para entender o texto**. 17^a ed. São Paulo: Ática, 2010.

KOCHE, J. C. **Fundamentos de Metodologia Científica**. Petrópolis: Vozes, 2010.

MACKENZIE. **Guia de Trabalhos Acadêmicos**. São Paulo: Editora Mackenzie, 2015.

Disponível

em:



https://www.mackenzie.br/fileadmin/ARQUIVOS/Public/top/biblioteca/2018/Guia_Mackenzie_trabalhos_academicos_online_c_protecao.pdf.

MOSS, B.; LOH, V. S. **35 Estratégias para desenvolver a leitura com textos informativos**. Porto alegre: Penso Editora, 2010.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (PMI). **Um guia do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos** (Guia PMBOK®). 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

7. Professor (Responsável pedagógico): Prof. Dr. Renato Sebastião Saladino (PPP30)