

## **Projeto Pedagógico CST em Hotelaria**

### **1. OFERTA DO CURSO**

#### **REGIME ESCOLAR**

Semestral

#### **CARGA HORÁRIA**

1.767 horas

#### **DURAÇÃO MÍNIMA**

2 anos

#### **MODALIDADE**

- **Educação a Distância - EaD**
  - **EaD:** aulas a distância por meio de Ambiente Virtual de Aprendizagem e mediação de professores-tutores e tutores presenciais; encontro presencial obrigatório para avaliação individual da aprendizagem do aluno; previsão de encontros presenciais opcionais que atendam às necessidades de socialização e complementação do processo ensino-aprendizagem.

### **ATOS AUTORIZATIVOS DO CURSO E ÚLTIMOS RESULTADOS DE AVALIAÇÕES REALIZADAS PELO MEC**

O ato de criação do curso de Hotelaria da FMU deu-se pela Resolução CONSUNEPE nº 140 de 05/11/2018.

Os atos autorizativos do curso e os últimos resultados de avaliações realizadas pelo MEC podem ser observados no Anexo A.

### **2. APRESENTAÇÃO E DIFERENCIAIS DO CURSO**

O curso Tecnologia em Hotelaria é aprovado pelo Ministério da Educação, um dos excelentes na região metropolitana de São Paulo com este nível de qualidade. Grandes executivos da cidade são egressos do curso. A taxa de empregabilidade é de mais de 90% segundo pesquisa interna e são oportunizados intercâmbios dentro e fora do país.

O curso Tecnologia em Hotelaria propicia aos estudantes a experiência no seu AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem), com simuladores virtuais de negócio. É possível

ampliar a experiência profissional e o networking por meio das práticas no mercado, com enfoque nas mais diversas áreas. Além disso, os estudantes poderão desenvolver suas competências sociais participando de programas e projetos de extensão. A matriz curricular prevê disciplinas que fomentam o empreendedorismo e as práticas profissionais, bem como a utilização intensiva de tecnologias educacionais e de mídia social.

### 3. PÚBLICO ALVO E ÁREAS DE ATUAÇÃO

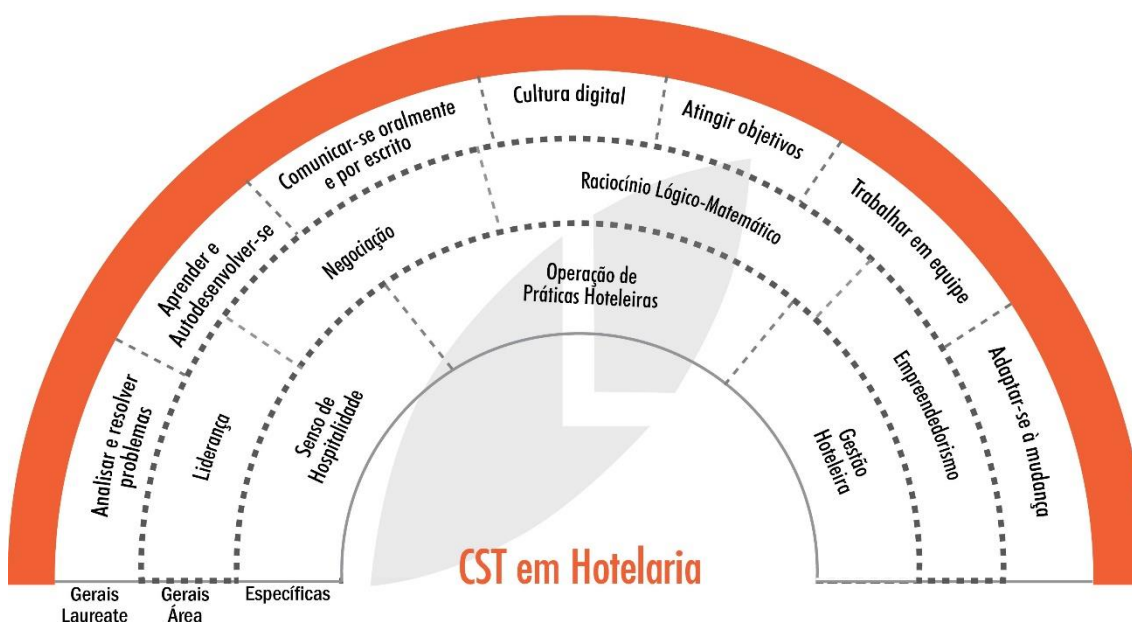
O curso se destina a pessoas interessadas em desenvolver, ampliar ou formalizar competências profissionais na área do curso. O mercado tem se comportado de maneira positiva na absorção de egressos do curso da FMU, que podem ocupar posições de trabalho nos setores público e privado, nas áreas de hotelaria de lazer, negócios, marítima e hospitalar.

### 4. OBJETIVO GERAL DO CURSO

Formar profissionais aptos a promover os processos tecnológicos de planejamento, organização, operação e avaliação de produtos, pesquisa, disseminação e consolidação da cultura, ética, relações interpessoais, prospecção mercadológica, coordenação de equipes e todos os serviços inerentes à hospitalidade e ao lazer.

### 5. COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO EGRESSO

As seguintes competências expressam o perfil profissional do egresso do curso:



### 6. MATRIZ CURRICULAR

<b>Curso: CST Tecnologia em Hotelaria</b>	<b>Modalidade do</b>
---	----------------------

				Componente Curricular
CICLOS	Período/Série	Disciplina	CH Total	EaD
1º	1º Período	Comunicação	88	Online
		Fundamentos de marketing	66	Online
		Operações hoteleiras	66	Online
		Operações de alimentos e bebidas	66	Online
		Direito aplicado a negócios	66	Online
		Organização de Eventos	66	Online
	2º Período	Antropologia e cultura brasileira	88	Online
		Cerimonial, protocolo e etiqueta	66	Online
		Teoria geral do turismo	66	Online
		Gestão da qualidade e de processos	66	Online
		Liderança, cultura e comportamento organizacional	66	Online
		Serviços de salão, restaurantes e eventos	66	Online
<b>TOTAL:</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
2º	3º Período	Desafios contemporâneos	88	Online
		Marketing digital	66	Online
		Introdução à contabilidade	66	Online
		Gestão de projetos	66	Online
		Estratégias de negociação	66	Online
		Gestão de hospedagem	66	Online
		Projeto aplicado a negócios III	33	Online
	4º Período	Planejamento e gestão estratégica	66	Online
		Sistemas de informações gerenciais	66	Online
		Optativa - (optativa)	66	Online
		Arquitetura e design de hotéis	66	Online
		Marketing de serviços	66	Online
		Atividades complementares	150	
<b>TOTAL:</b>			<b>480</b>	<b>330</b>

## 7. EMENTÁRIO

### COMUNICAÇÃO

Estuda o processo comunicativo em diferentes contextos sociais. Discute o uso de elementos linguísticos adequados às peculiaridades de cada tipo de texto e situação comunicativa. Identifica e reflete sobre as estratégias linguístico-textuais em gêneros diversificados da oralidade e da escrita.

### ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

Estudar como técnicas e ferramentas utilizadas na organização e controle de diferentes tipos de eventos, como fases de concepção e organização de um evento, valendo-se de observações teóricas e práticas extraídas da literatura e de experiências do setor. Contextualiza eventos como uma ferramenta de comunicação dirigida, conectada diretamente com a cadeia turística.

#### FUNDAMENTOS DE MARKETING

Discutir o processo de planejamento, implantação e gestão de marketing, abordando o conceito e o papel do marketing nas organizações, como questões referentes à segmentação, o posicionamento e a colocação no mercado, além de descrever o composto do marketing. Enfatiza ainda a manutenção e o crescimento em mercados correntes e a abertura de novos mercados.

#### DIREITO APLICADO A NEGÓCIOS

Versa sobre os reflexos jurídicos das relações negociais, os aspectos relativos à personalidade e à capacidade civil, às sociedades empresariais, suas espécies e formas de constituição, com foco nas implicações trabalhistas, tributárias, consumistas e na responsabilidade dos sócios e gestores.

#### OPERAÇÕES DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Enfoca os conhecimentos básicos que um gestor do setor precisa para o seu empreendimento, os procedimentos fundamentais para uma concepção, elaboração e controles financeiros de produtos e serviços desta área.

#### OPERAÇÕES HOTELEIRAS

Discute a importância e relação do setor de hospedagem com o Turismo. Trata ainda dos principais conceitos e procedimentos utilizados para os controles administrativos e operacionais destes empreendimentos, pautados na excelência na prestação de serviços. Evidencia ainda a hotelaria hospitalar e marítima como oportunidades de atuação profissional.

#### ANTROPOLOGIA E CULTURA BRASILEIRA

Trata da construção do conhecimento antropológico e o objeto da antropologia. Analisa a constituição da sociedade brasileira em suas dimensões histórica, política e sociocultural; a diversidade da cultura brasileira e o papel dos grupos indígena, africano e europeu na formação do Brasil. Enfatiza o papel dos Direitos Humanos.

#### CERIMONIAL, PROTOCOLO E ETIQUETA

Aborda situações do convívio sócio profissional num contexto global e multicultural, enfatizando a construção de uma imagem coerente pessoal. Trata ainda das normas e das leis de cerimonial e protocolo, etiqueta pessoal e corporativa, como ferramentas que auxiliam o profissional na sua atuação no mercado.

#### SERVIÇOS DE SALÃO, RESTAURANTES E EVENTOS

Abordar como principais tipologias de restaurantes e de serviços, assim como os aspectos relacionados à apresentação e imagem e social dentro dos serviços de salão, utilizando-se da etiqueta no comportamento à mesa. Trata também das principais tipologias, dos processos de planejamento e da organização de eventos.

## LIDERANÇA, CULTURA E COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Discutir o comportamento humano nas organizações sob três perspectivas: do indivíduo, do grupo e do sistema organizacional. Introduz elementos do comportamento humano, como aptidões, características pessoais e personalidade, além de abranger conceitos sobre motivação, grupos e equipes, comunicação, liderança, poder e política, conflitos e negociação, cultura, mudança e ética.

## TEORIA GERAL DO TURISMO

Aborda a base teórica do Turismo e da Hospitalidade, com postura ética e visão crítica da atividade turística. Prazo de apresentação inologia técnica desta área do conhecimento, e subsídios oferece oferta para identificação de forma sistêmica dos vários elementos que compõem o setor.

## GESTÃO DA QUALIDADE E DE PROCESSOS

Discorre sobre o conceito de gestão de projetos, identificando as etapas de organização, planejamento, execução, monitoramento, controle e encerramento de um projeto, com base no estudo das técnicas e ferramentas associadas a cada etapa. Apresenta também o PMBOK com suas etapas e características.

## SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Trata do uso da tecnologia da informação como forma de subsidiar a gestão organizacional. Aborda a utilização de sistemas de informações gerenciais atuais, suas possibilidades, uso e ganhos para o resultado das organizações.

## DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS

Estuda temas relevantes da contemporaneidade como o processo de construção da cidadania e suas respectivas interfaces com os direitos humanos, ética e diversidade. Analisa as interferências antrópicas no meio ambiente e discute o desenvolvimento sustentável e o impacto das inovações tecnológicas. Aborda ainda tendências e diretrizes sociopolíticas, e questões de responsabilidade social e justiça.

## MARKETING DIGITAL

Introduz os conteúdos do marketing digital, promovendo o uso consciente de técnicas como web analytics, marketing viral e outras formas de promoção e análise de consumo em ambientes internéticos e digitais. Desenvolve as competências necessárias para planejar plataformas digitais de persuasão.

## GESTÃO DE HOSPEDAGEM

Abordar a conceituação técnica, como políticas e processos envolvidos na gestão de receitas. Resgata a visão operacional e interdepartamental dos meios de hospedagem para embasar a tomada de decisão na otimização de receitas, custos e lucros, sempre apoiados na ética. Trata ainda dos principais sistemas de reservas para o correto manejo da gestão de hospedagem.

## ESTRATÉGIAS DE NEGOCIAÇÃO

Aborda a negociação de maneira integrativa, discute a gestão de conflitos, apresenta os perfis de comportamentos, os estilos de negociação, as estratégias de negociação, as etapas do processo decisório, a ética nas negociações, a administração estratégica de vendas, o processo de vendas, o relacionamento baseado em valor, a estrutura e as funções de vendas.

## INTRODUÇÃO À CONTABILIDADE

Apresenta o conceito, objeto e objetivos da contabilidade, definindo usuários e seus aspectos quantitativos e qualitativos; patrimônio, métodos e formas de escrituração e de lançamentos contábeis. Abordar ainda a elaboração, apuração e análise das principais demonstrações contábeis, visando à tomada de decisão gerencial.

## GESTÃO DE PROJETOS

Estuda os modelos de gestão de projetos. Analisa as questões de maturidade e fatores críticos de gestão. Especifica os quesitos de estratégia, criatividade, integração, escopo, tempo, comunicação, custo, qualidade, risco e equipe para melhoria da competitividade. Utiliza como referência o Project Management Body of Knowledge – PMBOK.

## PROJETO APLICADO A NEGÓCIOS

Atividade interdisciplinar que envolve a aplicação prática de conhecimentos adquiridos e competências desenvolvidas no decorrer do curso, a partir de uma situação real de criação de projeto em negócios. O enfoque é dado à criatividade.

## PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA

Analisa a construção da estratégia de uma organização, metodologias e teorias atuais e os passos necessários para a concepção do Planejamento Estratégico: análise do ambiente externo, tendências e descontinuidades, análise do ambiente interno, representação do portfólio, estratégia de balanceamento do portfólio.

## ARQUITETURA E DESIGN DE HOTÉIS

Apresenta conceitos de design e suas aplicações durante o processo de construção, prática e gestão de projetos hoteleiros, destacado o papel crucial do cliente no processo decisório. Aborda a função do arquiteto na criação de um ambiente estratégico que atenda aos objetivos fazer negócio hoteleiro.

## MARKETING DE SERVIÇOS

Aborda temáticas da área de gestão de marketing de serviços aplicada para o cenário da hospitalidade. Discute ainda responsabilidade social corporativa no setor de hospitalidade, técnicas de resolução de problemas e excelência em atendimento.

## OPTATIVA

A proposta curricular é marcada pela flexibilidade que se materializa na oferta de disciplinas Optativas, aumentando o leque de possibilidade de formação para os estudantes com disciplinas que visam agregar conhecimentos ao estudante e enriquecer o currículo permitindo a busca do conhecimento de acordo com o interesse individual.

## ATIVIDADE COMPLEMENTAR

As Atividades Complementares constituem práticas acadêmicas obrigatórias, para os estudantes dos cursos de graduação, em conformidade com a legislação que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Superior e com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Tem o propósito de enriquecer o processo de ensino-aprendizagem, privilegiando a complementação da formação social e profissional e estão formalizadas na Instituição por meio de Regulamento próprio devidamente aprovado pelas instâncias superiores, estando disponível para consulta.

## 8. METODOLOGIA, SISTEMA DE AVALIAÇÃO E DE FREQUÊNCIA

- **Metodologia:** é disponibilizado um Ambiente Virtual de Aprendizagem (*Blackboard*), além de promover a familiarização dos estudantes com a modalidade a distância. No modelo *web-based*, o processo educativo é realizado com base na aprendizagem colaborativa e significativa, por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação. O objetivo é proporcionar uma relação de aprendizagem que supere as dimensões de espaço/tempo e que desenvolva competências necessárias para a formação dos futuros profissionais, valorizando o seu papel ativo no processo.
- **Avaliação e frequência:** A avaliação do desempenho escolar é realizada no decorrer da disciplina, com entrega de atividades online e a realização de uma prova presencial, obrigatória, realizada na instituição ou polo de apoio presencial em que o estudante está devidamente matriculado. Para aprovação, a Nota Final da disciplina deverá ser igual ou superior a 6,0 (seis). Outro critério para aprovação é a frequência mínima de 75% da carga horária total da disciplina. A frequência é apurada a partir da completude das atividades propostas no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

## 9. QUALIFICAÇÃO DOS DOCENTES

O corpo docente é constituído por professores especialistas, mestres e doutores e de reconhecida capacidade técnico-profissional, atendendo aos percentuais de titulação exigidos pela legislação.

No Anexo B, tem-se a relação dos professores que integram o corpo docente do curso.

## 10. INFRAESTRUTURA

Dentre os espaços mínimos apresentados nas sedes das Instituições encontram-se:

- Instalações administrativas para o corpo docente e tutorial e para o atendimento aos candidatos e estudantes;
- Sala(s) de aula para atender às necessidades didático-pedagógicas dos cursos ou encontros de integração;
- Recursos de Informática para o desenvolvimento de atividades diversas, com acesso à internet;
- Áreas de convivência;
- Biblioteca: a consulta às bibliografias básica e complementar são garantidas na sua totalidade em bases de acesso virtuais disponíveis no Ambiente Virtual de Aprendizagem, página da biblioteca, área do aluno e acervos físicos. A IES e os



polos contam com espaços de estudos. Desta forma, procura-se assegurar uma evidente relação entre o acervo com o Projeto Pedagógico do Curso, assim como manter uma constante atualização das indicações bibliográficas das disciplinas que compõem a estrutura curricular de cada curso. O acesso à informação é facilitado por serviços especializados, bem como pela disponibilização de computadores nas bibliotecas com acesso à Internet para execução de pesquisa e acesso à bases de periódicos indexados e portais de livros eletrônicos. As consultas aos acervos local e online estão disponíveis por meio da página da biblioteca no endereço: <https://portal.fmu.br/biblioteca/>

- Laboratórios didáticos especializados e profissionais: de acordo com o(s) curso(s) ofertado(s), deverão constar laboratórios didáticos específicos em consonância com a proposta pedagógica do curso.
- Conheça os locais de oferta do curso, para todas as modalidades, no site institucional: <https://loja.fmuonline.com.br/>

#### **ANEXO A – ATOS AUTORIZATIVOS DO CURSO E ÚLTIMOS RESULTADOS DE AVALIAÇÕES REALIZADAS PELO MEC**

<b>Modalidade/Local de Oferta</b>	<b>Ato Autorizativo - Criação</b>	<b>Último Ato Autorizativo (Reconhecimento ou Renovação de Reconhecimento)</b>	<b>Conceito de Curso (CC)</b>	<b>ENADE</b>	<b>Conceito Preliminar de Curso (CPC)</b>
EaD / Santo Amaro	Resolução CONSUNEPE nº 140, de 05/11/2018	-	-	-	-

#### **ANEXO B – RELAÇÃO DOS PROFESSORES QUE INTEGRAM O CORPO DOCENTE DO CURSO**

<b>Nome do Docente</b>	<b>Titulação</b>	<b>Regime de Trabalho</b>
William Iadeia de Carvalho	Mestre	Tempo Integral
Heloiza Helena Lanza	Mestre	Tempo Integral
Cintia Alfieri Gama Rolland	Doutor	Tempo Integral