

## Iniciação à Hospitalidade

### Descrição

Iniciação à Hospitalidade tem como objetivo capacitar o estudante a compreender a importância da hospitalidade no setor hoteleiro e hospitalar, identificar as características do mercado e compreender os desafios e as tendências do setor para explorar oportunidades de carreira. Serão apresentados os principais tipos de meio de hospedagem e as principais áreas de atuação do profissional em hospitalidade. Ao final do componente curricular, espera-se que o estudante tenha uma visão geral sobre o mercado e as carreiras do setor de hospitalidade.

### Temas

História do Turismo e da Hospitalidade; Domínios e Dimensões da Hospitalidade; Fundamentos do Turismo: Geografia do Turismo e Regionalidades; Meios de Hospedagem, Tipos e Categorias; Funções e Áreas de Atuação do Profissional; Perspectivas e Desafios do Setor; Segmentos da Indústria Hospitalar; Fundamentos da Hotelaria Hospitalar; Legislação Trabalhista; Conceitos e Fundamentos da Sustentabilidade, da Diversidade e da Inclusão Aplicados à Hospitalidade.

## Operação Hoteleira – Reservas e Recepção

### Descrição

Operação Hoteleira – Reservas e Recepção tem como objetivo capacitar o estudante a compreender a importância do setor na indústria hoteleira e desenvolver habilidades e competências para o desempenho de funções e responsabilidades nessa área. Ao final do componente curricular, espera-se que o estudante esteja apto a atuar em situações de atendimento e relacionamento com clientes e utilizar estratégias eficazes de *marketing* e vendas

### Temas

Importância dos Setores de Recepção e Reservas no Setor Hoteleiro e Eventos; Estrutura Organizacional dos Setores de Reservas e Recepção; Tipos e Técnicas de Reserva; Procedimentos de *Check-in* e *Check-out*; Procedimentos Durante a Estada do Hóspede no Meio de Hospedagem; Serviços de Concierge; Principais Sistemas Operacionais Hoteleiros (CMNET e Ópera); Vocabulário Técnico na Área de Hospitalidade e Alfabeto Fonético; Técnicas de Vendas e *Upselling*; *Revenue Management*; Estratégias de *Marketing*; Negociação; Oportunidades e Desafios para a Promoção da Diversidade e da Inclusão. Prática em Laboratório/Hotel.

## Experiência do Cliente

### Descrição

Experiência do Cliente tem como objetivo capacitar o estudante a fornecer excelente atendimento e garantir que os clientes tenham uma experiência agradável em todas as interações com o meio de hospedagem ou com o evento contratado, conhecendo a jornada do cliente e o comportamento do consumidor da empresa em que está inserido. Ao final do componente curricular, espera-se que o estudante tenha habilidades e competências para atender diferentes tipos de públicos utilizando a tecnologia disponível, conhecendo e utilizando os serviços disponíveis em cada área de atuação do mercado de hospitalidade com base na legislação vigente e, sobretudo, mantendo foco na entrega excepcional de experiências ao cliente final.

### Temas

Jornada do Cliente; Padrões de Qualidade em Hotelaria e Eventos; Comportamento do Consumidor; Tecnologias da Informação Aplicadas à Experiência do Cliente; Experiências de Sucesso na Hotelaria Nacional e Internacional; Desenho de Serviços; Comunicação e Atendimento ao Paciente (Hotelaria Hospitalar); Legislação: Código de Defesa do Consumidor e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD); Projeto Prático – Experiência do Cliente.

## Carreira e Competências para o Mercado de Trabalho

### Descrição

Carreira e Competências para o Mercado de Trabalho tem como objetivo desenvolver na prática as habilidades fundamentais para o mundo do trabalho. Os estudantes também conhecerão os caminhos para o empreendedorismo em seu campo de atuação. Nesse componente curricular, terão a possibilidade de praticar a comunicação de sua história de vida, bem como suas habilidades e competências, conhecendo também os possíveis caminhos profissionais. Por meio da simulação de situações que os ajudem a trabalhar em equipe, em especial nas diversas situações profissionais. Também estudarão os direitos e deveres do mundo do trabalho e da vida em sociedade, além de fundamentos de planejamento de carreira e educação financeira.

### Temas

Características e Tendências do Mundo do Trabalho Atual; Setores e Segmentos de Atuação Profissional na Área de Administração; Planejamento de Carreira e Preparação Profissional; Autoconhecimento e Orientação Profissional: Identificação de Habilidades, Interesses e Valores Pessoais; Preparação para Oportunidades de Trabalho; Finanças Pessoais: Uso Consciente e Eficiente dos Recursos Financeiros; Iniciação Empreendedora: Etapas Iniciais do Processo Empreendedor e Elaboração de um Plano de Negócios Simplificado.

# Descrição dos componentes curriculares

## Operação em Eventos

### Descrição

Operação em Eventos tem como objetivo capacitar o estudante a compreender a importância dos eventos no setor de hospitalidade e desenvolver habilidades e competências para que possa atuar em diferentes tipos de evento social ou corporativo, identificar as principais etapas de planejamento e execução de um evento conforme suas necessidades específicas, conhecer a legislação do setor e criar interações pós-evento para avaliar e fidelizar os clientes.

### Temas

Importância dos Eventos no Setor de Hospitalidade; Conceitos, Caracterização e Classificação dos Eventos; Elaboração de Propostas em Eventos; Logística em Eventos; Planejamento, Organização e Execução de Eventos: Pré-evento, Transevento e Pós-evento; Cerimonial, Protocolo e Etiqueta em Eventos; Legislação e Normas Aplicadas a Eventos; Prática em Laboratório/Hotel.

## Operação Hoteleira – Governança

### Descrição

Operação Hoteleira – Governança tem como objetivo capacitar o estudante a compreender a importância da governança no setor hoteleiro, hospitalar e de eventos, bem como a identificar as habilidades e as competências para o desempenho das funções e das responsabilidades da equipe de governança. Ao final do componente curricular, espera-se que o estudante esteja capacitado a desenvolver habilidades e competências relacionadas a gestão de limpeza, arrumação e gestão de manutenção preventiva e reparos de unidades habitacionais e áreas comuns.

### Temas

Departamento de Governança: Organização, Cargos e Funções; Organização, Planejamento e Execução de Limpeza e Arrumação das Unidades Habitacionais e das Áreas Comuns; Lavanderia Hoteleira; Controles Operacionais; Serviços de Governança em Hotelaria Hospitalar; Manutenção; Inventário e Controle de Enxovais, Equipamentos e Utensílios ; Manutenção Preventiva: Planejamento, Programação, Execução e Avaliação; Oportunidades e Desafios para a Implementação de Práticas Sustentáveis – Resíduos, Recursos Naturais e Energia; Prática em Laboratório/Hotel.

## Operação Hoteleira – Alimentos e Bebidas (A&B)

### Descrição

Operação Hoteleira – Alimentos e Bebidas (A&B) tem como objetivo capacitar o estudante para atuar nas áreas de alimentos e de bebidas em hotelaria, restaurantes e eventos, identificando as principais funções e responsabilidades da equipe de acordo com o tipo de serviço prestado. Ao final do componente curricular, espera-se que o estudante esteja apto a desenvolver habilidades e competências relacionadas ao desempenho profissional na área no que se refere a serviços de cozinha e salão, estoque, higiene alimentar e segurança alimentar.

### Temas

Tipologia e Classificação de Restaurantes; Organograma, Cargos e Funções das Brigadas de Salão e Cozinha; Procedimentos de Higiene Pessoal; Procedimentos de Higiene e Segurança Alimentar; *Mise en Place* de Salão e de Mesa; Técnicas e Modalidades de Serviço; Serviços de Coffee-break e *Room Service*; Compras, Armazenamento, Estocagem e Descarte de Alimentos; Inventário e Controle de Enxovais, Equipamentos e Utensílios; Prática em Laboratório/Hotel.



## Operação Hoteleira – Recreação

### Descrição

Operação Hoteleira – Recreação tem como objetivo capacitar o estudante para planejar, organizar e executar atividades recreativas que possam ser oferecidas a hóspedes de hotéis, resorts, spas, parques temáticos e outros empreendimentos de hospitalidade. Ao final do componente curricular, espera-se que o estudante esteja apto a criar estratégias e entregar momentos de recreação em ambientes de lazer e ambientes corporativos.

### Temas

Introdução à Recreação; Técnicas e Estratégias de Recreação em Ambiente de Lazer; Técnicas e Estratégias de Recreação em Ambiente Corporativo; Planejamento e Organização de Atividades Recreativas; Animação e Entretenimento em Eventos; Recreação em Espaços Internos e Externos; Acessibilidade e Inclusão em Hospitalidade; Segurança e Primeiros Socorros na Recreação; Prática em Laboratório/Hotel.

# Descrição dos componentes curriculares

## Projeto Multidisciplinar

### Descrição

Projeto Multidisciplinar tem como objetivo mobilizar, por meio do desenvolvimento de projetos, os componentes curriculares desse curso técnico, oferecendo a oportunidade de colocar em prática competências técnicas e socioemocionais de forma articulada e contextualizada.

### Temas

Introdução ao Projeto Multidisciplinar: Etapas do Processo de um Projeto Multidisciplinar; Definição do Projeto e Início das Pesquisas; Planejamento e Organização: Elaboração do Plano de Trabalho; Desenvolvimento e Acompanhamento do Projeto com Uso de Ferramentas de Gestão de Projetos; Preparação da Apresentação e Discurso do Projeto; Apresentação do Projeto.