

**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL- SUPROF
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL – DIRDEP**

EIXO: HOSPITALIDADE E LAZER

EMENTÁRIO: CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

FORMAÇÃO TÉCNICA ESPECÍFICA - FTE

CATEGORIA CURRICULAR: Contextualização

➤ **História e Cultura Local**

Estudos fundamentais da história da cultura local/ regional/territorial. A formação sócio-cultural do povo baiano. Compreensão dos conceitos de patrimônio, patrimônio cultural, natural e turístico. A Bahia e seus patrimônios materiais e imateriais: museus, manifestações culturais, parques nacionais e arqueológicos. A cultura popular local/regional/territorial: literatura popular, arte, artesanatos, danças, músicas, teatro, gastronomia e religiosidade.

➤ **Psicologia Aplicada ao Turismo e Hospedagem**

Estudos introdutórios das teorias psicológicas. Compreensão dos comportamentos e dos processos de interação dos seres humanos. Estudos dos papéis sociais, do clima organizacional e da convivência saudável nos grupos: interação social, solidariedade, motivação e resolução de tensões e conflitos. Planejamento, acompanhamento e avaliação do trabalho em grupo e os conceitos de liderança. A prática motivacional do profissional para recepção do turista. Reflexões sobre a ética, a moral e a cidadania no contexto do turismo. Os conhecimentos psicológicos como um fator de intervenção na criatividade, na postura profissional e, conseqüentemente, na melhoria da qualidade do atendimento ao público,

➤ **Turismo Territorial e Comunitário**

Estudos da Geografia política, física, humana e econômica na Bahia e suas especificidades local/regional/territorial. Introdução a cartografia e a hidrografia baiana, destacando os locais de maior concentração turística (polos turísticos) nos territórios de identidade baianos. Estudos históricos e conceituais do turismo comunitário e os impactos sociais, culturais, ambientais. Os benefícios econômicos da área e as perspectivas de geração de renda para as comunidades locais. A integração política e as ações voltadas para o desenvolvimento sustentável. A ação do terceiro setor na área do turismo comunitário.

CATEGORIA CURRICULAR: Fundamentos

➤ Fundamentos do Turismo e da Hospedagem

Estudos históricos do turismo e da hospitalidade no Brasil e no mundo. O conceito de hospitalidade e de hospedagem. O mercado hoteleiro e suas características. Tipologia e impactos gerados pelo turismo. Estrutura organizacional dos meios de hospedagens: de pequeno, médio e de grande porte. A gestão aplicada aos meios de hospedagens. A hospedagem e os produtos turísticos. A comercialização dos produtos e serviços e o perfil dos profissionais para atuação no turismo e na hospitalidade.

➤ Legislação Aplicada ao Turismo

Estudos introdutórios do Direito, seus fundamentos teóricos e conceituais. O turismo e a Constituição Brasileira. O Regime Jurídico e a legislação aplicada aos serviços turísticos no Brasil: contrato de prestação de serviços, agenciamento de viagens, relações de transporte aéreo, marítimo etc. Proteção ao turista e a responsabilidade civil. O Código de Defesa do Consumidor e o Direito Ambiental. As normas turísticas internacionais e a noção de normas alfandegárias. Os roteiros turísticos e a legislação de proteção ao patrimônio público cultural, natural/ambiental.

CATEGORIA CURRICULAR: Tecnológicas

➤ Estrutura e Gestão dos Meios de Hospedagens

Estudos fundamentais de gestão aplicados aos meios de hospedagens. A necessidade de compreensão dos espaços locais/territoriais/regionais para organização e planejamento de meios de hospedagem. O poder de encadeamento e impactos socioeconômicos dos meios de hospedagens sobre os demais setores produtivos da economia. Normalização das estruturas e dos meios de hospedagem: hotéis, pousadas, albergues, restaurantes e refeição coletiva etc. A compreensão das normalizações de serviços específicos do turismo e de ocupações: ABNT/NBR 15.401. As políticas de incentivo à área e a prestação de serviços de qualidade. As ocupações necessárias às estruturas e os meios de hospedagem. As habilidades e experiências necessárias para o desenvolvimento das atividades.

➤ Planejamento e Projetos em Hospedagem

Princípios básicos e importância do planejamento. As etapas do Planejamento. Planejamento como estratégia de melhoria das atividades internas e externas. As ferramentas de planejamento e organização aplicadas em meios de hospedagem. A seleção de serviços, materiais e de recursos humanos de forma planejada e integrada. Introdução à elaboração de projetos para desenvolvimento nos meios de hospedagem.

➤ Técnicas de Organização de Eventos

Estudos da área de eventos turísticos e sua importância no atual contexto político, social e mercadológico. Reconhecimento da cultura local, regional e territorial para implantação de eventos. Os tipos de eventos e suas especificidades aplicadas ao contexto turístico. O

planejamento, a organização e a execução de eventos e o direcionamento aos públicos: temáticas, cerimonial, protocolos e etiquetas. A importância do mercado de evento nas atividades turísticas. Os serviços, equipes e parcerias necessárias a organização de eventos. O perfil do profissional técnico para atuação na área.

CATEGORIA CURRICULAR: Instrumentais

➤ Administração Financeira e Orçamentária

Estudos fundamentais da Administração e Gestão Financeira. As estruturas financeiras das organizações, especialmente dos meios de hospedagem. Conhecimento das bases teórico-prática para uso de técnicas modernas. Análise e demonstrativos financeiros: capital de giro, balanços, ativos e passivos. Orçamento e administração de caixa: contas a pagar e a receber, estoque e lucro. Demonstrativos e viabilidade econômica e financeira. Fontes e análise de investimentos e financiamentos.

➤ Alimentos e Bebidas

Estudos introdutórios dos alimentos: grupos, preparo e arrumação. Interpretação e combinações dos tipos, características e especialidades alimentares para desenvolvimento de cardápios. Tipos, característica e serviços de bares e regras aplicadas a área. Conhecimento das principais bebidas alcoólicas e não alcoólicas. Planejamento de cardápios e banquetes para eventos diversos. Atribuições e responsabilidades do setor de alimentos e bebida para controle de estoques. Higiene, conservação e normas de acondicionamento de alimentos e bebidas. Estudo da cultura alimentar do brasileiro e do baiano: alimentos do cotidiano, cardápios tradicionais, alimentos e bebidas de épocas festivas. Organização da alimentação em meios de hospedagens.

➤ Marketing, Reservas e Vendas

Estudos fundamentais do marketing. O gerenciamento de marketing nas organizações e o no mercado turístico. Estratégias para orientação do mercado turístico e cultural: estudos das demandas e ofertas local/regional/territorial. Gerenciamento dos serviços de vendas e as habilidades necessárias ao vendedor: apresentação, técnicas de comunicação, seleção de fotografias/imagens, negociação, preço e fechamento de negócios (pacotes turísticos, reservas etc.). Publicidade e organização de equipes de vendas aplicadas aos meios de hospedagem. O perfil/comportamento do consumidor. Sistemas tradicionais e informatizados de reservas em meios de hospedagem. O marketing turístico, reservas e vendas em ambientes virtuais.

➤ Higiene, Organização e Ambientação

Estudos introdutórios sobre organização de ambientes em meios de hospedagem. As normas de organização de recepção de meios de hospedagem. Recursos atrativos e visuais para ambientes. Decorações para atração turística, por meio de ambientação artesanal, valorizando a cultura local/regional/territorial. A disposição de móveis, materiais e equipamentos necessários a organização de ambientes em estabelecimentos de pequeno, médio e grande porte. As normas de higiene para estabelecimentos e a inspeção pública. Organização de equipes para desenvolvimento de serviços de higiene e arrumação de ambientes. Avaliação da satisfação dos clientes quanto à qualidade dos serviços de higiene, arrumação e hospedagem.

➤ Lazer e Recreação

Aspectos sociais, filosóficos e antropológicos do lazer e da recreação e seus significados na cultura. A cultura lúdica e as manifestações culturais no contexto local, territorial e regional. Compreensão do papel do lazer e da recreação no contexto turístico. O planejamento de atividades de lazer, ecoturísticos e lúdicos aplicados em meios de hospedagem: pousadas, hotéis, acampamentos, retiros etc.

➤ Primeiros Socorros

Estudos fundamentais de primeiros socorros. Técnicas e procedimentos legais de primeiros socorros em caso de emergências: incêndios, queimaduras, acidentes causados por eletricidade, envenenamentos, pressão arterial, intoxicações, envenenamento por animais peçonhentos, convulsões, afogamento, asfixia, resgates e transportes de pessoas acidentadas. Efeitos fisiológicos decorrentes de altitude, temperatura, profundidade e fuso horário. Montagem de kit de primeiros socorros básicos, especialmente para roteiros, empreendimentos e trilhas turísticas.

➤ Espanhol Instrumental

Leitura, compreensão e produção de textos na língua espanhola. O discurso da língua espanhola enquanto prática social. Compreensão de expressões aplicadas às atividades de agência de turismo, de viagens, hotelaria e eventos. Práticas de conversação na língua espanhola aplicadas ao contexto turístico sociocultural local/regional/territorial.

➤ Inglês Instrumental

Conhecimento das estruturas gramaticais da língua inglesa. Leitura, interpretação e tradução de textos ligados ao mundo dos negócios. Técnicas de leitura instrumental e comunicação oral. Prover o vocabulário e as expressões específicas e essenciais para a comunicação nas atividades turísticas.