

PROJETO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*

1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

1.1. Título	Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão dos Serviços de Hospitalidade		
1.2. Código e Área do Conhecimento segundo tabela CAPES	6.13.00.00-4		
1.3. Dep/Câmpus responsável	Câmpus Goiânia – DAA I – Coordenação de Turismo e Hospitalidade		
1.4. Nome do Coordenador do Curso:	Adriano de Carvalho Paranaíba	1.4.1. Titulação: Doutor	
1.4.2. E-mails	adriano.paranaiba@ifg.edu.br / adr.paranaiba@gmail.com	1.4.3. Telefone: 62 98143-0403	
1.5. Carga Horária Total	420 horas totais, sendo 360 horas de carga horária das disciplinas	1.5.1 Duração: 24 meses	1.5.2. Nº de Vagas 30 vagas (6 vagas servidores IFG)
1.6. Período previsto para a realização do curso	Início: 2º semestre 2018	Término: 2º semestre 2020	
1.7. Funcionamento	Dias da semana: segunda-feira e quarta-feira	Horário: 19hs às 22h15min.	
1.8. Público alvo	Graduados em Turismo, Hotelaria, Gastronomia, Administração, Ciências Contábeis, Economia e áreas afins, com certificação de conclusão de curso reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).		

2- ESTRUTURA

2.1. Apresentação

O curso Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão dos Serviços de Hospitalidade pretende completar o itinerário formativo da área de Turismo e Hospitalidade do Instituto Federal de Goiás que vem ofertando cursos superiores no campo do Turismo e Hotelaria desde 2000 e curso de nível médio e técnico (modalidade PROEJA) em serviços de Alimentação desde 2006. Assim, o aluno que ingressar no ensino médio, nesta instituição, terá a oportunidade de ter sua formação complementada, gratuitamente, com um curso superior e, posteriormente, com uma pós-graduação *latu sensu* na sua área de formação.

Como definida pela Secretaria de Educação Média e Tecnológica do Ministério da Educação (2000), a área de Turismo e Hospitalidade engloba um complexo grupo de atividades econômicas e profissionais bastante inter-relacionadas, entendidas como a produção e a prestação dos serviços nos meios de hospedagem, nos restaurantes e bares, nas agências de viagem e operadoras, nos eventos, nos meios de transportes, nas empresas de lazer e entretenimento, nos hospitais etc. Este grupo de atividades é parte importante do chamado setor terciário da economia, cujo impacto tem sido cada vez mais expressivo nos grandes centros urbanos.

Na prática, o setor terciário da economia envolve a prestação de serviços às empresas, bem como aos consumidores finais. É um setor que se faz pelo processo de interação com as pessoas, que são o seu principal capital. Assim, o modo como as pessoas prestam seus serviços à sociedade é o grande diferencial deste setor, pois, segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2014), ele se faz de “atividades intensivas em conhecimento”, mas o fazem, muitas vezes, “empregando pouca e qualificada mão de obra, em comparação com outros ramos da economia”.

Ademais, é sabido que alcançar um diferencial competitivo não é uma qualidade inata de uma organização, mas um processo que se dá por meio do investimento em tecnologias, sistemas e pessoas, em um processo contínuo de planejamento e de educação. Todavia, o investimento em educação e capacitação não pode ser restrito a leis, regras e atos puramente técnico-operacionais. A formação para a oferta de serviços de hospitalidade, para além da busca da competitividade, deve ter como meta a instauração, junto ao corpo funcional da organização, de atitudes cotidianas hospitaleiras capazes de agregar valores diferenciados na prestação dos serviços tornando-a mais humanizada. Esta humanização deve se voltar para o hóspede/cliente, mas também para o próprio trabalhador, o que vai refletir, certamente, na maior qualidade nos serviços e na fidelização de clientes. Isto porque se trata de ambientes que devem ter como meta a hospitalidade como um todo. E, exatamente neste ponto reside uma preocupação (DECASTELLI, 2010). Para este autor a competitividade se acentua cada vez mais no cenário das organizações e o grande desafio tem sido a prática da cultura da hospitalidade. Para as organizações prestadoras de serviços, a competitividade requer uma equipe com mais conhecimentos, habilidades e atitudes do que aquelas de seus concorrentes, para atender os desejos e expectativas de seus clientes. Dessa forma, essas organizações precisam apostar fundamentalmente na qualidade das pessoas e na forma como elas irão interagir com os clientes. E essa interação deverá ser “radicada em pressupostos antropológicos”, como “um acontecimento ético por excelência” (BAPTISTA, 2002, p 159).

2.2. Justificativa

Os setores de serviços e da hospitalidade são essenciais e despontam como uma das mais promissoras áreas para a economia brasileira. Os avanços tecnológicos e de pesquisa, nas áreas de turismo, hotelaria, gastronomia e eventos, conferem ao setor de serviços um grande diferencial.

Segundo o Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR (2013), o setor deverá gerar 8,9 milhões de empregos diretos e indiretos, um crescimento de 4,5% em relação a 2013, quando o segmento foi responsável por 8,5 milhões de postos de trabalho. No mundo, espera-se um aumento de 2,5% em relação ao ano anterior, sendo o Brasil o 5º maior gerador de empregos diretos e totais por meio do turismo no mundo. Esses dados demonstram o impacto do segmento para o desenvolvimento da economia nacional e regional e também revelam a importância de se discutir sobre a eficiência do trade, incluindo os serviços de hospitalidade, uma vez que implicam em aumento da competitividade e consequente preocupação com a inovação nos serviços prestados. No grupo das Atividades Características do Turismo - ACT, o setor de maior peso econômico é o de Alimentação, representando 38,42% do total de empregos, seguido pelo de Alojamento, com 26,02% dos empregos gerados no conjunto, segundo o Sistema Integrado de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor Turismo - SIMT/Ipea (2015).

Em relação aos serviços de alimentação, a Pesquisa Anual de Serviços - PAS (IBGE, 2013) estimou a existência de 239.807 empresas atuando nesta atividade (61,2%), que geraram R\$ 88,1 bilhões de receita operacional líquida (65,1%), ocuparam 1,7 milhão de pessoas (62,3%) e pagaram R\$ 19,7 bilhões (60,1%) em salários. Já a Abrasel (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES) afirma que, em 2015, o Brasil registou 6,4 milhões de estabelecimentos empresariais, a maior parte deles micro e pequenas empresas empregando um total de 6 milhões de pessoas. Outro dado relevante nesse setor diz respeito ao hábito de alimentação fora de casa considerado cada vez mais crescente. Segundo o IBGE (2013) o brasileiro gasta cerca de 25% de sua renda com alimentação fora do lar, algo que implica diretamente na importância da qualidade na prestação desses serviços.

Na sequência destas atividades estão os conhecidos serviços de alojamento que, em 2013, foram responsáveis pela criação de 256,3 mil postos de trabalho formais no Brasil (SIMT/IPEA, 2015). O Censo Hoteleiro de 2012, publicado pela Secretaria Municipal de Turismo de Goiânia – SETUR, revelou que, na cidade de Goiânia, existiam 153 estabelecimentos no perímetro urbano. Destes, 84% eram de administração familiar, 55% tinham mais de 10 anos de existência e 63% eram caracterizados como microempresas. Nota-se que há prevalência de hotéis de categoria simples e econômico que, juntos, responderam por 80% do total de hotéis. No entanto, a pesquisa apontou que os hotéis das categorias superior e luxo empregaram um maior número de colaboradores em relação ao número de estabelecimentos. Em relação ao perfil do hóspede, a pesquisa evidenciou que o hóspede goianiense é predominantemente o turista de negócios, sendo que 93% dos hotéis pesquisados receberam principalmente este público. Na sequência apareceram o turista de saúde, com 32%, e o turista de eventos, com 24%.

De fato, a capital Goiânia, por sua centralidade, se destaca como um importante destino para o turismo de eventos, negócios e saúde. O mercado de eventos, por exemplo, se mostra em pleno crescimento nas grandes cidades no Brasil. Na pesquisa II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil – 2013, a Associação Brasileira de Empresas de Eventos (ABEOC) e o SEBRAE revelam que esse setor cresceu de forma expressiva nos últimos 12 anos, aumentando a sua relevância econômica no que se refere à geração de negócios, emprego, renda e impostos. Entre 2001 e 2013 a sua participação no PIB do país foi aumentada de 3,1% para 4,32%. Por ser um setor intensivo em mão de obra, a indústria de eventos contribui de forma significativa no processo de geração de emprego no país. Em 2013, o setor foi responsável por 7,5 milhões de empregos diretos, indiretos e terceirizados na economia nacional e contribuiu com R\$ 48,69 bilhões de impostos, segundo o documento.

Também há que se destacar que os serviços de hospitalidade podem ser ampliados para o setor hospitalar. Este setor em Goiânia representa um centro de convergência de referência de especialidades médicas para pessoas de várias regiões, contribuindo também para aumentar os números do turismo de saúde. E, por essa razão, desenvolve atividades relacionadas ao atendimento, tais como acolhimento, internação etc que poderiam ser melhor desempenhadas por meio, dentre outros fatores, da qualificação do pessoal envolvido nessas operações.

Como apontou o SIMT/Ipea (2015, p. 28), “uma das carências relacionadas ao mercado de trabalho do turismo está vinculada à qualificação profissional, que tem grande impacto na qualidade dos serviços prestados e na ampliação e valorização das ocupações”.

No caso de Goiânia, a pesquisa do Censo Hoteleiro (2012) também vai nesse sentido, haja vista que mostrou que investir em capacitação dos colaboradores ainda não é prioridade do setor hoteleiro de Goiânia, sendo que 63% dos entrevistados afirmaram que não investem em programas de capacitação e apenas 29% adotam a capacitação como prioridade. Também ficou evidenciado que, segundo 45% dos entrevistados, uma das dificuldades mais relevantes na condução das atividades do setor é a falta de mão de obra qualificada, perdendo apenas para o excesso de carga tributária.

O que se pretende nesta formação é buscar um paradigma da hospitalidade, uma nova “motivação comportamental” (BROTHERTON e WOOD, 2004), uma atitude hospitaleira na gestão da oferta de serviços de hospitalidade. Na essência, o ato de acolher um visitante é um ato social. E os empreendimentos que ofertam serviços de hospitalidade precisam ter como requisito básico em seus serviços, a certeza que vão ter que ir além do dar de beber, comer e acomodar. Estas organizações devem também lidar, diuturnamente, com as relações interpessoais assentadas em valores de sociabilidade e de solidariedade, tendo a hospitalidade como um dom, uma dádiva.

2.3. Objetivo Geral

O curso Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão dos Serviços de Hospitalidade tem por finalidade capacitar profissionalmente gestores das organizações de oferta de serviços de hospitalidade bem como a formação acadêmica destes profissionais.

2.3.1. Objetivos Específicos (até 1 página)

- Contribuir para a formação do profissional voltado para atuar conforme as novas demandas de mercado;
- Desenvolver competências fundamentais no ambiente da gestão de serviços;
- Favorecer o desenvolvimento no corpo discente de uma visão sistêmica, instrumental e crítica no exercício profissional;
- Fomentar a aplicabilidade de técnicas que garantam a qualidade na elaboração e execução de projetos com responsabilidade socioambiental;
- Estimular um olhar empreendedor nas atividades de gestor de serviços de hospitalidade.

2.4 Perfil do Egresso

Ao final do curso o egresso estará apto a atuar na área de gestão dos serviços de hospitalidade compreendidos como: empreendimentos hoteleiros, eventos, agências de turismo, bares e restaurantes, hospitais, entre outras organizações que requeiram a prática de hospitalidade. Neste contexto, o aluno ainda deverá ser capaz de se posicionar frente aos impactos sociais e ambientais decorrentes de suas atividades econômicas, consciente do seu papel como agente transformador da sociedade em que vive.

Os profissionais terão as seguintes competências, habilidades e atitudes ao término do curso de Pós-graduação em serviços de Hospitalidade:

- Agir com atitude hospitaleira nos diferentes espaços que ofertam hospitalidade, questionando suas próprias práticas profissionais e cotidianas em relação à tolerância e a alteridade;
- Adotar estratégias que podem agregar humanização e qualidade nos serviços prestados;
- Planejar e implementar ações que visem à melhoria da qualidade nos empreendimentos de serviços de hospitalidade;
- Compreender o funcionamento dos mercados prestadores de serviços de hospitalidade (hotéis, restaurantes, hospitais etc.);
- Conhecer os fundamentos e as etapas do planejamento e elaborar análise de cenários, a partir de uma abordagem sistêmica e por meio de atitudes empreendedora e flexível;
- Identificar modelos e ferramentas de gestão de pessoas e ter capacidade de reconhecer e desenvolver os talentos humanos nas organizações prestadoras de serviços;
- Dominar as ferramentas de avaliação econômico-financeiras e sua aplicabilidade na tomada de decisão no setor hoteleiro;
- Compreender a complexidade ética, seus conceitos e aplicações, subsidiando a prática pessoal e profissional no setor de serviços;
- Analisar a dinâmica de funcionamento dos elementos ambientais para aplicação de práticas e programas que minimizem os efeitos da utilização dos recursos naturais na área de hospitalidade;
- Envolver-se com pesquisa e ensino na área da especialização, tendo como atitude o espírito crítico e investigativo necessário a toda ciência.

3. CORPO DOCENTE

Docente	Titulação	IES	Regime de Trabalho	Link do Lattes
Alex Diniz Lopes	Mestre	IFG	20 h	http://lattes.cnpq.br/2025459607204671
Adriana dos Reis Ferreira	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/1721516926765310
Adriano de Carvalho Paranaíba	Doutor	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/3060804717012355
Carlos Shiley Domiciano	Doutor	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/1415742554089487
Clarinda Aparecida da Silva	Doutora	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/3058022749575296
Cleide Araújo Machado	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/8269408926578240
Fernanda Rodrigues Vieira	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/6204481211277898
Gisélia Lima Carvalho	Doutora	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/2185183198331096
Gleice Alves de Sousa	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/2373885973771594
José Carlos Carvalho	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/2407097786755197
Leonardo Ravaglia F.Gonçalves	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/2523694162873406
Rebeca Elster Rubim	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/977604938570112
Regina Maria Jordão Cardoso de Castro	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/5568271438128015

Regis Silas Cardoso	Mestre	IFG	40 h	http://lattes.cnpq.br/5544685968376172
Renata Fleury Curado Roriz	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/669017937375903
Sandra Santos Faria	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/2676610555986943
Suelene Vaz da Silva	Doutora	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/3760143390709293
Weber Tavares da Silva Júnior	Mestre	IFG	DE	http://lattes.cnpq.br/8502509114986402

4. ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

Disciplina	Docente Responsável	Carga Horária (hora relógio)
Fundamentos da hospitalidade	Rebeca Elster Rubim	30
Cultura e Hospitalidade	Cleide Araújo Machado / Leonardo Raváglia	30
Espaços e dimensões da hospitalidade	Regina Maria Jordão Cardoso de Castro	30
Gestão Estratégica	Fernanda Rodrigues Vieira	30
Economia aplicada à Hospitalidade	Adriano Paranaíba / Sandra Santos Faria	30
Gestão de pessoas	Alex Diniz Lopes	30
Gestão de Serviços	Regis Silas Cardoso	30
Gestão Financeira	Weber Tavares da Silva Júnior / Adriano Paranaíba	30
Hospitalidade e qualidade de vida	Renata Fleury Curado Roriz	30
Ética e responsabilidade social nos serviços de Hospitalidade	José Carlos Carvalho	30
Serviços de Hospitalidade e meio ambiente	Carlos Shiley Domiciano	30
Metodologia da pesquisa	Clarinda Aparecida da Silva / Gisélia Lima	30
Elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)	Adriano Paranaíba / Orientadores diversos	60
Carga Horária Total		420

* A carga horária total de cada disciplina deve ser formada por um valor múltiplo de 15 (nº de horas aulas x 15 semanas)

5. FLUXO DO CURSO

- ◆ 2018/1:
 - Elaboração Edital;
 - Processo seletivo;
- ◆ 2018/2:
 - Aula Inaugural – 1 encontro;
 - Fundamentos da Hospitalidade – 10 encontros;
 - Cultura e Hospitalidade – 10 encontros;
 - Espaços e dimensões da hospitalidade – 8 encontros e 2 aulas de visita técnica;
 - Gestão Estratégica – 8 encontros e 2 aulas de visita técnica;
- ◆ 2019/1:
 - Economia Aplicada à Hospitalidade – 10 encontros;
 - Gestão de Pessoas – 10 encontros;
 - Gestão de Serviços – 10 encontros;
 - Gestão Financeira – 10 encontros;
- ◆ 2019/2:
 - Ética e Responsabilidade social nos serviços de Hospitalidade – 10 encontros;
 - Serviços de Hospitalidade e Meio Ambiente – 10 encontros;
 - Hospitalidade e Qualidade de Vida – 10 encontros;
 - Metodologia de Pesquisa – 10 encontros;
- ◆ 2020/1:
 - Elaboração do Trabalho de Conclusão de curso;
- ◆ 2020/2:
 - Período de Defesas dos Trabalhos de Conclusão de Curso.

6. TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO - TCC

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é obrigatório para o curso de pós-graduação lato sensu em Gestão dos Serviços de Hospitalidade, sendo pré-requisito para a aprovação final do aluno e obtenção da sua certificação.

O TCC terá uma carga horária de 60 horas e deverá ser desenvolvido individualmente nos dois últimos semestres do curso, logo após o término da Disciplina de Metodologia Científica, tendo, obrigatoriamente, o acompanhamento de um professor do curso ou da área, desde que autorizado pela coordenação do curso.

O TCC consistirá em um estudo prático, empírico ou metodológico, pertinente à área de conhecimento do curso, cujo resultado deverá ser apresentado de acordo com as normas previstas pela coordenação do curso, na forma de artigo científico.

A avaliação do TCC será feita por meio de uma Banca constituída de 3 (três) professores (incluindo o orientador), devendo ser considerado aprovado, aprovado com ressalvas ou reprovado. Caso seja aprovado com ressalvas, o aluno terá um prazo máximo de 60 dias para reapresentá-lo, com as devidas alterações, para obter a certificação. O aluno que tiver seu TCC reprovado pela Banca será automaticamente desligado do curso.

Os temas abordados nos TCCs deverão articular o conhecimento por meio da capacidade de expressão e raciocínio e deverão estar diretamente relacionados aos módulos do curso.

7. EMENTAS DAS DISCIPLINAS (dispor na ordem das disciplinas conforme o fluxo do curso)

Fundamentos da Hospitalidade

Carga Horária: 30 horas

Ementa: Os elementos histórico-culturais da formação da hospitalidade. As escolas da hospitalidade (americana, inglesa e francesa). A hospitalidade nos âmbitos social, cultural, doméstico, público e comercial.

Objetivo: Proporcionar ao aluno a compreensão sobre a formação histórico-cultural da hospitalidade no contexto das escolas inglesa, americana e francesa e relacionando aos domínios social, privado e comercial de modo a reorientar a fomentar a cultura da hospitalidade como um paradigma que redefine as práticas no ambiente das organizações prestadoras de serviços de hospitalidade.

Bibliografia:

Básica:

DENCKER; BUENO. (orgs.). **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Thompson, 2003.

DIAS, Célia Maria de Moraes. **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Barueri, SP: Editora Manole, 2002.

LASHLEY; CONRAD. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Editora Manole, 2004.

Complementar:

BOFF, Leonardo. **Virtudes Para um Outro Mundo Possível Hospitalidade: Direito e Dever de Todos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Ed. Aleph, 2004.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thonson Learning, 2004.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

KOPS, Darcy. **Hospitalidade: Saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais**. Caxias do Sul: EDUCS, 2014.

MONTANDON, Alain. (Org.). **O livro da Hospitalidade**. São Paulo: Ed. Senac, 2011.

SOGAYAR; FURTADO (Orgs.). **Hospitalidade: Um Relacionamento Global de Conhecimentos e Atitudes**. São Paulo: Editora LCTE, 2009.

Cultura e Hospitalidade

Carga Horária: 30 horas

Ementa: Interfaces entre Língua(s), Identidade(s) e Cultura(s) na hospitalidade. Ações e comportamentos culturais diversos. Conceitos de cosmopolitismo, eurocentrismo, nacionalismo, alteridade e suas relações com a hospitalidade e com a atividade turístico-hoteleira.

Objetivos: Identificar a(s) língua(s) como meio de acesso à(s) cultura(s) e como ferramenta de expressão de poder e analisar as diferentes celebrações (sociais, religiosas, gastronômicas, políticas) sob a ótica indenitária e/ou cultural. Possibilitar aos alunos um ambiente de discussão e reflexão que lhes permitam questionar e reinventar suas próprias visões de noções como alteridade, tolerância, nacionalidade, migração, acolhida e hospitalidade.

Bibliografia:

Básica:

BAHBHA, Homi. **O local da cultura**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1998.

DERRIDA, Jacques; DUFOURMANTELLE, Anne. **Da hospitalidade**. ROMANE, Antonio (trad); OTTONI, Paulo (ver. técnica). São Paulo: Escuta, 2003.

SILVA, Tomaz Tadeu da. (org). **Identidade e diferença: a perspectiva dos Estudos Culturais**.

Complementar:

DERRIDA, Jacques. **Pensar a desconstrução**. NASCIMENTO, Evandro (Org.). NASCIMENTO, Evandro (trad). São Paulo: Estação das Letras, 2005.

GEERTZ, Clifford. **Conocimiento Local: Ensayos sobre la interpretación de las culturas**. Barcelona: Paidós, 1994.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na Pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 1997.

MAUSS, Marcel. **Ensaio sobre a dádiva**. São Paulo: Cosac Naify, 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Hospitalidade: guia para profissionais operacionais / Instituto de Hospitalidade**. Salvador, 2007.

RAMOS, Silvana Pirillo. **Hospitalidade e migrações internacionais: O bem receber e o ser bem recebido**. São Paulo: Aleph, 2003.

SIMMEL, Georg. **A Metrópole e a Vida Mental**. in VELHO, Otávio Guilherme (org.). O Fenômeno Urbano. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

Espaços e dimensões da Hospitalidade
Carga Horária: 30 horas
<p>Ementa: As práticas de hospitalidade em Meios de hospedagem, Lazer, Alimentos e Bebidas, Eventos, Agências de Turismo, Empresa de transportes turísticos, empresas de consultoria destacando detalhes e distinções entre os espaços domésticos, públicos ou comerciais.</p> <p>Objetivo: Fazer com que o aluno compreenda as relações teóricas da Hospitalidade com as ações práticas nos espaços que proporcionam os encontros e possa verificar como estas teorias e interpretações se relacionam à sua realidade profissional, independentemente de onde atue, tornando-o consciente de sua atitude como agente promotor de relações de hospitalidade.</p>
<p>Bibliografia:</p> <p><u>Básica:</u> CASTELLI, Geraldo; CASTELLI, Silvana. Ô de casa! Hospitalidade: Uma vantagem competitiva. Canela: Castelli, (escola Superior de Hotelaria), 2010. PETROCCHI, Mario e BONA, André. Agências de Turismo. Planejamento e gestão. São Paulo: Futura 2003. RUSCHMANN, Dóris; SOLHA, Karina Toledo (Orgs.). Turismo uma visão empresarial. São Paulo: Manole, 2004.</p> <p><u>Complementar:</u> CASTELLI, Geraldo. Excelência em Hotelaria. Uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002. GRINOVER, Lucio. A hospitalidade, a cidade e o turismo. São Paulo: Aleph, 2007. KOPS, Darcí. Hospitalidade: Saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais. Caxias do Sul: EDUCS, 2014. MONTANDON, Alain. (Org.). O livro da Hospitalidade. São Paulo: Ed. Senac, 2011. PETROCCHI, Mário. Gestão de Pólos Turísticos. São Paulo: Futura, 2001.</p>
Gestão Estratégica
Carga Horária: 30 horas
<p>Ementa: Apresentação das diversas estratégias e vivências das atividades empresariais, atualizadas com as exigências necessárias para a competitividade globalizada. Conceitos para formulação, Controle e Implementação da Estratégia, <i>Revenue Management</i>, <i>Balanced Scorecard</i> e a Gestão Estratégica, O Processo da Estratégia, Conceitos, Contextos e Casos Solucionados. Inclui a realização da análise de ambiente e concorrência, o suporte a decisão estratégica, a colaboração ao ciclo de planejamento estratégico, e a gestão de sua implantação por meio de um plano de negócios.</p> <p>Objetivo: Proporcionar aos alunos do curso de Gestão em Serviços de Hospitalidade fundamentos teóricos e práticos no desenvolvimento de planejamento e execução das ações inerentes à disciplina, identificando e sensibilizando-os quando às oportunidades oferecidas pelo mercado nos diversos segmentos de negócios de hospitalidade.</p>
<p>Bibliografia:</p> <p><u>Básica:</u> GRANT, Robert. Contemporary Strategy: concepts, techniques, applications. Londres: BlackwellPublishing, 2002. MINTZBERG, Henry; AHLSTRAW, Bruce; LAMPEL, Joseph. Safári da estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico. Porto Alegre: Bookman, 2000. WHITTINGTON, Richard. O que é estratégia. São Paulo: Thomson Learning, 2002.</p> <p><u>Complementar:</u> AKTOUF, Omar. Governança e pensamento estratégico: uma crítica a Michael Porter. DOLABELA, F. O segredo de Luísa. São Paulo: Cultura Editores Associados. RAE - Revista de Administração de Empresas, v.42, n.3, 2002, Seção: Estratégia. ANSOFF, I.;McDonnell, E.J. Implantando a Administração Estratégica. São Paulo: Atlas, 1993. BETHELEM, A. Estratégia empresarial. São Paulo: Atlas, 2001. CAVALCANTI, M (Org.). Gestão estratégica de negócios: evolução, cenários, diagnóstico e ação. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.</p>
Economia aplicada aos serviços de Hospitalidade
Carga Horária: 30 horas
<p>Ementa: Fundamentos de economia com ênfase na prestação de serviços de hospitalidade. Microeconomia: demanda, oferta, equilíbrio de mercado, estruturas de mercado e noções de custos das empresas. Macroeconomia: índice de preço, emprego e desemprego, moeda, taxa de juros e câmbio, renda e produto nacional, balanço de pagamento e Políticas econômicas.</p> <p>Objetivo: apresentar aos discentes as definições da Teoria Econômica (micro e macro) aplicadas na compreensão do funcionamento dos mercados (hospedagem hoteleira, viagens, alimentos e bebidas etc.).</p>
<p>Bibliografia:</p> <p><u>Básica:</u> KRUGMAN, Paul R. Introdução à Economia. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. MANKIOW, N. G. Introdução à Economia. 6ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2014. SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira; KADOTA, Décio Katsushigue (Orgs.). Economia do Turismo. São Paulo: Aleph, 2012.</p> <p><u>Complementar:</u> BIELSCHOWSKY, Ricardo. Pensamento Econômico Brasileiro. 5ª ed. Rio de Janeiro: Contraponto, 2004 LAGE, B., MILONE, P.C. Economia do Turismo. São Paulo: Atlas, 2001. ROSSETI, José Paschoal. Introdução à economia. 19ª ed. São Paulo: Atlas, 2002. VASCONCELLOS, Marco Antonio S. Economia: Micro e Macro. São Paulo: Atlas, 2001. KON, Anita. Economia de serviços: teoria e evolução no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.</p>
Gestão de Pessoas
Carga Horária: 30 horas
<p>Ementa: Visão Estratégica da Gestão de Pessoas. Gestão por Competências. Comportamento e Cultura organizacional. Liderança, Motivação e Trabalho em Equipe.</p> <p>Objetivo: Formar um profissional capaz de utilizar algumas das principais ferramentas e métodos da gestão de pessoas nos diversos contextos da oferta dos serviços de hospitalidade, de modo a perceber que o elemento humano é o maior patrimônio existente dentro das empresas.</p>
<p>Bibliografia:</p> <p><u>Básica:</u> BARBIERI, Ugo Franco. Gestão de Pessoas nas organizações: Práticas atuais sobre o RH estratégico. São Paulo: Atlas, 2012.</p>

CHIAVENATO, idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2001. ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice-Hall, 2005.
Complementar:
DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas**: modelo, processos, tendências e perspectivas. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.
LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.
MASCARENHAS, André Ofenhejm. **Gestão Estratégica de Pessoas**: evolução, teoria e crítica. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
RUAS, Roberto Lima; ANTONELLO, Claudia Simone; BOFF, Luiz Henrique. **Os novos horizontes da gestão**: aprendizagem organizacional e competências. Porto Alegre: Bookman, 2005.
VERGARA, Sylvia C. **Gestão de pessoas**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

Gestão de Serviços

Carga Horária: 30 horas

Ementa: Definição, planejamento, monitoramento e controle de processos de negócio, com suporte de indicadores-chave de desempenho (KPI). Análise de desafios típicos da gestão de operações para os tópicos de objetivos de desempenho, capacidade, qualidade, produtividade e logística. Enfoque aplicado a serviços.

Objetivo: Capacitar os alunos a compreenderem o ambiente empresarial que os circunda e suas variáveis para que possam planejar, controlar, e aplicar ações corretivas em processos operacionais de serviços em empreendimentos de hospitalidade.

Bibliografia:

Básica

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em Hotelaria**. Uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

_____. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006

KARASSAWA, Neuton S. **A qualidade da logística no turismo**. São Paulo: Aleph, 2003.

Complementar

BALOU R. H.. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos**: planejamento, organização e logística empresarial. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 1998.

BOWERSOX, D.J.; CLOSS, D.J. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimentos**. São Paulo: Atlas, 2001.

DRUCKER, Peter. **Desafio gerencial para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 2000.

MENDES, Geysa Helena Costa Santos; BUCZYNSKI, Ritha de Cássia Jacome. **Tecnologia da Informação e os canais de distribuição do turismo: uma reflexão sobre o tema**. Cap. 15. In: BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros; ZOUAIN, Deborah Moraes (Orgs.) **Gestão em Turismo e Hotelaria**. Experiências Públicas e Privadas. EMBRATUR. São Paulo: Aleph, 2004.

Gestão Financeira

Carga Horária: 30 horas

Ementa: Desenvolvimento da capacidade de contribuição para as decisões gerenciais aplicando instrumentos contábeis e financeiros, assim como a capacidade de análise crítica dos resultados especialmente no que se refere à prestação de serviços em hospitalidade.

Objetivo: Apresentar aos discentes conceitos relevantes de administração financeira, buscando através de análise das demonstrações financeiras o conhecimento dos indicadores necessários para a tomada de decisão mais adequada para o sucesso da organização.

Bibliografia:

Básica:

LEMES JUNIOR, A. B; RIGO, C. M; CHEROBIM, A. P. M. S. **Administração Financeira**: princípios, fundamentos e práticas brasileiras. 2ª ed. São Paulo: Editora Campus/Elsevier, 2005.

NETO, Alexando Assaf; LIMA, Fabiano Guasti. **Curso de Administração Financeira**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ROSS, S. A; WSTERFIELD, R.W; JAFFE, J. F. **Administração Financeira**: Corporate Finance. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Complementar:

ASSAF NETO, A. **Finanças Corporativas e Valor**. São Paulo: Atlas, 2006.

DAMODARAN, A. **Finanças Corporativas aplicadas**: Manual do usuário. Porto Alegre: Bookman, 2002.

WESTON, J. F, BRIGHAN E. **Fundamentos da Administração Financeira**. 10ª ed. São Paulo: Pearson Makron Books, 2004.

Ética e responsabilidade social nos serviços de Hospitalidade

Carga Horária: 30 horas

Ementa: Conceitos, quadros teórico-analíticos acerca da ética. Ética enquanto ciência atuante nas mais diversas formas da conduta humana. Relações entre capital e trabalho. Interesses individual-particulares versus interesses comunitários-públicos. A importância da liberdade enquanto valor. A ética profissional no setor de hospitalidade.

Objetivo: Proporcionar o debate e a compreensão da importância dos valores éticos na conduta pessoal e profissional nas relações sociais e no trabalho.

Bibliografia:

Básica:

CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. São Paulo: ÁTICA, 1995.

LUKÁCS, Györg. **Para uma ontologia do ser social**. Trad. Mario Duayer e Nélio Schneider, acrescida da tradução de Carlos Nelson Coutinho. São Paulo: Boitempo, 2012.

_____. **Para uma ontologia do ser social II**. Trad. Nélio Schneider. São Paulo: Boitempo, 2014.

Complementar:

ARICÓ, Carlos Roberto. **Arqueologia da Ética**. São Paulo: Icone, 2001.

FREUD, Sigmund. (1974a). **Reflexões para os tempos de guerra e morte** (Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud, Vol. 14). Rio de Janeiro: Imago. (Originalmente publicado em 1915).

_____. (1987). **O futuro de uma ilusão** (Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud, Vol. 21). Rio de Janeiro: Imago. (Originalmente publicado em 1927).

_____. (1996a). **O mal-Estar na civilização** (Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud, Vol. 21). Rio de Janeiro: Imago.

Serviços de Hospitalidade e meio ambiente
Carga Horária: 30 horas
<p>Ementa: Ambiente e Meio Ambiente. Relação homem-natureza: a questão ambiental e os processos de apropriação dos recursos naturais. O ecodesenvolvimento, a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental em empreendimentos turísticos. A gestão ambiental em meios de hospedagem. Programas e práticas de qualidade ambiental.</p> <p>Objetivo: Reconhecer a importância da questão ambiental nos serviços de hospitalidade, contribuindo para a utilização de práticas que visem minimizar os seus impactos ambientais, bem como desenvolver uma conscientização sobre a conservação dos recursos naturais.</p>
<p>Bibliografia: Básica: DIAS, Reinaldo. Turismo sustentável e meio ambiente. São Paulo: Atlas, 2003. GONÇALVES, Luiz Cláudio. Gestão ambiental em meios de hospedagem. São Paulo: Aleph, 2004. FERNANDES, Ivan. Planejamento e organização do turismo: uma abordagem desenvolvimentista com responsabilidade ambiental. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. LEFF, Enrique. Discursos sustentáveis. São Paulo: Cortez, 2010. RICCI, Renato. Hotel - gestão competitiva no século XXI. Qualitymark, 2002. Complementar: CMMAD (Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento). Nosso futuro comum. Rio de Janeiro: FGV, 1991. FERRETTI, Eliane Regina. Turismo e meio ambiente: uma abordagem integrada. São Paulo: Rocca, 2002. SACHS, Ignacy. Ecodesenvolvimento: crescer sem destruir. São Paulo: Vértice, 1986. SANTOS, Cleide B. N.; SOUZA, Maria T. S.; BARBOSA, Ricardo J. Gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros: análise de práticas e de resultados em um estudo de casos múltiplos. In: III SEGET - SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: http://cont.aedb.br/seget/artigos06/631_SEGeT.pdf VEIGA, J. E. Sustentabilidade: a legitimação de um novo valor. São Paulo: Editora Senac SP, 2010.</p>
Hospitalidade e qualidade de vida
Carga Horária: 30 horas
<p>Ementa: Hospitalidade na atualidade. Hospitalidade hospitalar. Conceito de qualidade. Hospitalidade e Qualidade de vida. Funcionalidade e qualidade dos serviços prestados. Satisfação do cliente, qualidade e trabalho. Humanização dos serviços.</p> <p>Objetivo: Apresentar ao discente a interface entre hospitalidade e qualidade de vida, buscando a compreensão de aspectos estruturados por domínios e facetas a partir de componentes físico, emocional, do ambiente e das relações sociais.</p>
<p>Bibliografia: Básica: CAMARGO, L. O. L. Hospitalidade. São Paulo: Aleph Editora. Coleção ABC do Turismo, 2004. 96p. FURTADO, S.; VIEIRA, F. Hospitalidade: turismo e estratégias segmentadas. São Paulo: <i>Cengage Learning</i> Nacional, 2011. 140p. GRINOVER, L. Hospitalidade, qualidade de vida, cidadania, urbanidade: novas e velhas categorias para a compreensão da hospitalidade urbana. Revista Ibero-americana de Turismo, Penedo, v. 3, n. 1, p. 16-24, 2013. PEREIRA, E.F.; TEIXEIRA, C.S.; SANTOS, A. Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação. Revista brasileira de Educação Física e Esporte, São Paulo, v.26, n.2, p.241-50, 2012. VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L.; MONTEIRO, M. I. (Org.). Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI. Campinas: Ipês, 2010. 260p. Complementar: ASHTON, S. G. M.; CABRAL, S.; SANTOS, G. A.; KROETZ, J. A relação do turismo e da Qualidade de Vida no Processo de Envelhecimento. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. XII, n. 2, p. 547 – 566, 2015. CASTELLI, G. Hospitalidade - A Inovação na Gestão das Organizações Prestadoras de Serviços. São Paulo: Saraiva, 2010. 250 p. GONZALEZ, A.; SILVA, A. C. V.; SILVA, E. P.; RESENDE, G. T.; SILVA, I. F.; SOUSA, M. A. A. Hotelaria hospitalar: uma visão gastronômica sobre a nutrição hospitalar - um estudo sobre o Hospital Infantil Sabará. Revista de Iniciação Científica - UNESP, São Paulo, n. 7, CT nº 2, p. 4-12, 2012. MULLINS, L. J. Gestão da hospitalidade e comportamento organizacional. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004. 390 p. PINOCHET, L. H.; GALVÃO, C. R. Aspectos humanos na gestão hospitalar. O mundo da saúde, São Paulo, v. 34, n. 4, p. 498-507, 2010.</p>
Metodologia da Pesquisa
Carga Horária: 30 horas
<p>Ementa: A construção do conhecimento científico. A investigação científica. Métodos e técnicas de pesquisa. Pesquisa qualitativa e quantitativa. Projeto de pesquisa. Procedimentos e etapas para a elaboração de projetos de pesquisa.</p> <p>Objetivo: Apresentar aos alunos os fundamentos da construção do conhecimento científico, enfatizando os procedimentos e as etapas para elaboração da proposta do trabalho científico e dessa forma compreender as diferenças entre linguagem científica e linguagem comum e prepará-los para o desenvolvimento do trabalho final do curso.</p>
<p>Bibliografia: Básica: CASTRO, Claudio de Moura. A prática da pesquisa. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. BARROS, AidilJ.da Silveira. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. BOTTERILL, D. Método científico-social do conhecimento da hospitalidade. In: LASHLEY; MORRISON. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2005 (p.251-258). LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Metodologia do trabalho científico. 7ªed. São Paulo: Atlas, 2010. Complementar: CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. A pesquisa em hospitalidade. <i>Revista hospitalidade, Ano V, Número 2, Dezembro 2008</i>. CARVALHO, Alex Moreira, et al. Aprendendo metodologia científica: uma orientação para alunos de graduação. São Paulo: O Nome da Rosa, 2000. GOLDENBERG, Mirian. A arte de pesquisar: como fazer pesquisas qualitativas em ciências sociais. São Paulo: Record, 2009. MINAYO, M.C.S. (Org.). Pesquisa Social: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia. São Paulo: Atlas, 2010.</p>

8. INFRAESTRUTURA FÍSICA E ORÇAMENTÁRIA

Os recursos disponíveis para a realização do curso, em termos de estrutura física, serão os laboratórios da Área de Turismo e Hospitalidade, tais como: Laboratório Gastronômico e o Laboratório de Eventos, além do Laboratório de Informática do Câmpus. Para a realização das aulas haverá uma sala com equipamentos, preferencialmente, já instalados como Datashow e ar-condicionado. A utilização dos espaços de uso comum, específicos para convenções e eventos, será conforme necessidade do curso e seguirá as normas de utilização expressas pelo Câmpus. Demais espaços comuns serão disponibilizados para a utilização por parte dos alunos e professores do curso, como é o caso da Biblioteca.

Os recursos pedagógicos de apoio serão: data show, pincéis, quadro branco e cópias de textos. O uso de softwares (preferencialmente open source) para gerenciamento dos serviços de hospitalidade contribuirá para a formação do aluno e será disponibilizado no laboratório de informática do Câmpus.

As Visitas técnicas serão realizadas com uma ajuda de custo para os discentes, de acordo com o orçamento disponibilizado para o Departamento de Áreas Acadêmicas I. Os serviços de transporte servirão de apoio para a realização das visitas técnicas, assim como já ocorre no DAA-I. A programação contemplará espaços da hospitalidade, como meios de hospedagem e de lazer, empresas de transporte, agências de turismo, equipamentos de serviços de alimentação, espaços de eventos, hospitais e espaços públicos com o objetivo de complementar a formação teórica e prática dos discentes. Estas visitas serão acompanhadas por docentes e planejadas de forma interdisciplinar contendo os conteúdos das disciplinas do curso.

Recursos financeiros para contratação de palestrantes, bem como para a realização de evento acadêmico, serão disponibilizados respeitando os trâmites já comuns no IFG. Ou seja, a contratação de palestrante poderá ocorrer de duas maneiras: a) por meio da Licitação de Eventos – modalidade contratação de profissionais patos à oferecer as oficinas ou b) diretamente do Departamento Financeiro – modalidade colaborador eventual para custeio de suas despesas e passagem aérea. Vale ressaltar que a solicitação desses recursos deve ocorrer por meio de planejamento anual/semestral da coordenação de área, ou mediante a disponibilidade financeira da instituição.

A coordenação contará com apoio administrativo dos técnicos administrativos do Departamento de Áreas Acadêmicas I e técnicos dos laboratórios.

Para o desenvolvimento do presente projeto do curso a coordenação de Turismo e Hospitalidade conta, inicialmente, com a parceria da Goiás Turismo/IFG, firmada para atendimento aos cursos de graduação da área e com potencialidade para o estabelecimento das seguintes parcerias: Hotel Maione, Restaurante Chão Nativo, Goiás Turismo, Secretaria de Turismo, Esporte e Lazer (SETEL), Centro de Referência e Reabilitação Henrique Santillo (CRER), QE Eventos, Goiânia Convention Visitors Bureau, Secretaria de Turismo de Aparecida de Goiânia e Associação Goiana de Profissionais e Estudantes de Cozinha (AGPEC).

9. REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES (ABRASEL). **A priorização do setor de bares e restaurantes é estratégica**. 06/11/2015. Disponível em: <<http://www.abrasel.com.br/component/content/article/7-noticias/3928-06112015-a-priorizacao-do-setor-de-bares-e-restaurantes-e-estrategica.html>>.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE EVENTOS (ABEOC); SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil – 2013**. Disponível em: <http://www.abeoc.org.br/2014/10/ii-dimensionamento-economico-da-industria-de-eventos-no-brasil/>.

BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, Celia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Barueri, SP: Editora Manole, 2002.

BROTHERTON, Bob; WOOD, Roy C. Hospitalidade e administração a hospitalidade. In: LASHLEY; CONRAD. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Editora Manole, 2004.

CASTELLI, Geraldo; CASTELLI, Silvana. **Ô de casa!** Hospitalidade: uma vantagem competitiva. Canela: Castelli, (Escola Superior de Hotelaria), 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Pesquisa anual de serviços – PAS. Vol. 13. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/150/pas_2013_v15.pdf>.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR). Brasília, DF, 2013. Disponível em: <<http://www.embratur.gov.br/piembratur/opencms/salaImprensa/artigos/index.html>>.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA – IPEA. Brasília, DF, 2014. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/portal>>.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Sistema Integrado de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor de Turismo (SIMT). **Relatório com as estimativas da caracterização da ocupação formal e informal do turismo, com base nos dados da RAIS* e da PNAD** 2013, para o Brasil e regiões.** 2015. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/150317_estimativas_ocupacao-2015.pdf>.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Educação Média e Tecnológica do Ministério da Educação. **Educação Profissional:** Referências curriculares nacional da educação profissional de nível médio. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/introduc.pdf>>.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO DE GOIÂNIA. **Censo Hoteleiro.** Goiânia, 2012. Disponível em: <<http://www.observatoriodoturismo.tur.br/?go=2&id=65>>.