



**Universidade
Anhembi Morumbi**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

Escola de Ciências Humanas e Sociais

Guia Rápido do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria a Distância

Universidade Anhembi Morumbi

Fundada, em 1970, com o intuito de oferecer o primeiro curso superior de Turismo do Brasil, a Universidade Anhembi Morumbi ampliou a oferta de cursos em diferentes áreas durante a década de 1980. Credenciada como universidade na década de 1990, inaugurou o segundo campus, localizado na região da Mooca, para oferta concentrada de cursos na área da Saúde. Nas duas primeiras décadas do novo milênio, a Universidade continuou a trajetória de expansão com o lançamento de novos campi – Morumbi, Vale do Anhangabaú, Paulista 1 e Paulista 2 – e polos de educação a distância em diversas regiões.

Ao longo de sua história, a Anhembi Morumbi se tornou reconhecida pela oferta de cursos inéditos como Gastronomia, Aviação Civil, Design Digital, Quiropraxia, Moda e Estética.

Em 2005, torna-se uma universidade internacionalizada ao integrar a Rede Internacional de Universidades Laureate, dinamizando ainda mais o binômio “criatividade e inovação” que sempre esteve presente na Anhembi Morumbi. Com a internacionalização, passou a proporcionar aos estudantes a oportunidade de formação e atuação mundial por meio de programas exclusivos de intercâmbio para complemento das matrizes curriculares, dupla diplomação e estágio internacional, entre outros.

Situada em São Paulo, a Anhembi Morumbi tem, atualmente, mais de 46 mil estudantes em cursos de graduação e pós-graduação lato sensu, nas modalidades presencial e a distância, além de pós-graduação stricto sensu e cursos de extensão.

A Universidade tem como missão: “Prover educação de alta qualidade, formando líderes e profissionais capazes de responder às demandas do mundo globalizado e contribuir para o progresso social e ambiental com espírito empreendedor e valores éticos”. Sua visão é: “Consolidar nossa posição de liderança no Ensino Superior em todas as áreas de conhecimento em que atuamos, formando o maior número de profissionais diferenciados, por meio da excelência acadêmica, inovação e internacionalidade”.

Nossos valores modelam nossas ações, potencializando ainda mais resultados sempre voltados à educação e excelência acadêmica, assegurando a perenidade de nossa Instituição, que valoriza a paixão, o respeito à diversidade, o trabalho em equipe, a inovação, o foco em resultado, a responsabilidade corporativa, o compromisso social, a ética e a transparência.

Escola de Ciências Humanas e Sociais

A Escola de Ciências Humanas e Sociais – ECHS surge no segundo semestre de 2016, como fruto da reorganização acadêmica da Universidade, reunindo cursos que pertenciam às antigas Escola de Negócios, Escola de Comunicação e Escola de Educação e alguns cursos da Escola de Artes, Arquitetura, Design e Moda. Atualmente, a ECHS é composta por cinco áreas de atuação, assim segmentadas: Artes, Comunicação, Educação, Negócios, Turismo e Hospitalidade.

A Escola de Ciências Humanas e Sociais tem por objetivos:

- Priorizar a compreensão da realidade contemporânea;
- Desenvolver um ambiente acadêmico que privilegie a pesquisa científica aplicada;
- Potencializar atividades complementares a fim de ampliar a gama de conhecimento dos estudantes;
- Utilizar e aprimorar a educação a distância utilizando-se de tecnologias de informação e comunicação;
- Executar avaliações contínuas – formativas e somativas – estimulando estudantes à proatividade em sua formação e desempenho;
- Estabelecer parcerias no âmbito da comunidade interna, da sociedade civil e do mercado que potencializem a capacidade de formação profissional e humana entre os estudantes;
- Promover a qualificação e avaliação do pessoal técnico-administrativo e do corpo docente, estimulando-os à permanente qualificação e valorizando-os como centros do processo de ensino-aprendizagem;
- Fortalecer a integração entre estudantes, professores e funcionários.

A competência empreendedora e a atuação profissional do estudante, princípios fundamentais da Universidade, têm implicado agilidade na compreensão das tendências do mercado profissional e no planejamento e aplicação do projeto pedagógico das áreas compreendidas nas Ciências Humanas e Sociais. Nesse sentido, os cursos que



compõem a ECHS têm claros vínculos com mercado e comunidade. Seja por parcerias firmadas com empresas, seja pelo trabalho regular em atividades de extensão, no âmbito institucional ou no interior dos Projetos Pedagógicos de cada curso.

Sobre o curso

O curso superior de Tecnologia em Hotelaria a Distância alia um projeto pedagógico moderno e a flexibilidade característica de um curso a distância, sem abandonar o desenvolvimento de habilidades fundamentais a essa formação profissional. O aspecto diferencial é a oferta integral do curso na modalidade a distância, orientado para alunos cuja atuação profissional exige ampla flexibilidade e que possuem um perfil destacadamente disciplinado. A seguir são destacados alguns diferenciais do curso:

Riqueza de conteúdo: o material didático é composto por conteúdos exclusivos, produzidos por professores e profissionais de destaque, acompanhados de recursos multimídia variados;

Conhecimento aplicado: a prática profissional acontece também em projetos integrados ao longo do curso. Em grupos, os alunos são orientados no desenvolvimento de um trabalho partindo do estudo do mercado para concepção e, depois, viabilidade de implantação de um projeto de criação de um meio de hospedagem;

Encontros presenciais: o curso prevê ainda a realização de provas práticas presenciais no segundo e terceiro período, para que o aluno exercite habilidades operacionais inerentes às práticas da atividade hoteleira.

Objetivo geral do curso

Preparar profissionais para atuar no planejamento, implantação e operacionalização de unidades hoteleiras, reconhecendo e identificando problemas, equacionando soluções, intermediando e coordenando os diferentes níveis do processo de decisão. Visa ainda formar alunos empreendedores do próprio negócio, capazes de gerir um meio de hospedagem.

Objetivos específicos

- a) Oferecer uma formação pluralista, crítica, aberta e conectiva, articulando áreas de estudo interdependentes e interdisciplinares, estimulando a incorporação de valores e a interação com o mercado de trabalho, com vistas ao desenvolvimento e aprimoramento do setor;
- b) Desenvolver competências em turismo e hospitalidade nos alunos, tornando-os aptos a conhecer os fundamentos dos serviços de hospitalidade;
- c) Aprimorar a competência de negócios em turismo e hospitalidade, permitindo a compreensão e o inter-relacionamento das diversas funções gerenciais que suportam a área;
- d) Dominar códigos funcionais e processos de interação dos agentes integrados ao turismo e aspectos culturais, econômicos e sociais da região em que atua, eticamente e em acordo com os preceitos ambientais e legais;
- e) Formar profissionais capazes de exercer, com liderança e responsabilidade, o gerenciamento da unidade hoteleira, ou de outras modalidades, direcionadas ao melhor atendimento ao cliente;
- f) Ampliar a fluência digital do aluno em mídia de ensino a distância, crescentemente exigida em programas de educação corporativa nas empresas.

Público-alvo

Constituído, preponderantemente, por alunos e/ou trabalhadores que não têm agenda compatível para frequentar um curso regular, motivado por questões profissionais ou de ordem pessoal, necessitando da flexibilidade proporcionada pelas metodologias de ensino a distância. Devem ter a responsabilidade e a disciplina necessárias para a condução satisfatória dos objetivos acadêmicos e buscar a formação em Tecnologia em Hotelaria em um período de tempo menor que a graduação, para ocupar posições de trabalho, principalmente, no setor privado, em diferentes meios de hospedagem ou em empresas na área de hospitalidade, em funções operacionais ou de média gerência.

Disciplinas

ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE PROJETOS HOTELEIROS

Aborda criação, desenvolvimento e gestão de projetos hoteleiros considerando as quatro dimensões da administração: planejamento, organização, direção e controle. Utiliza ainda análise mercadológica e macroeconômica para a avaliação e o diagnóstico de projetos.

ANTROPOLOGIA E CULTURA BRASILEIRA

Discute sobre o homem no mercado de trabalho influenciado pela diversidade cultural e sociedade do conhecimento, abordando as diferentes identidades sociais e os aspectos étnico-raciais nas decisões profissionais.

COMPORTEAMENTO, CERIMONIAL, PROTOCOLO E ETIQUETA

A disciplina aborda marketing, imagem e relacionamento pessoal, além de situações do convívio socioprofissional. Contextualiza rituais sociais e profissionais em um ambiente global, enfatizando a comunicação oral e corporal. Aborda o multiculturalismo, normas e leis de protocolo, etiqueta pessoal e profissional como ferramentas que auxiliam o profissional na atuação com o mercado.

COMUNICAÇÃO

A disciplina discute as variedades linguísticas nos diversos gêneros orais e textuais, a leitura, interpretação e produção de textos no meio acadêmico e profissional e apresenta técnicas de comunicação oral para o meio acadêmico e profissional.

CONTABILIDADE DE CUSTOS

Apresenta os conceitos e procedimentos fundamentais adotados pela contabilidade necessários à elaboração dos demonstrativos financeiros básicos (balanço patrimonial e demonstração do resultado), bem como discute relações de custo-volume-lucro, alavancagem e formação de preços.

DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS

A disciplina discute os desafios contemporâneos do homem enquanto profissional, destacando-se os desafios sociais, os desafios éticos, os desafios do mercado globalizado e os desafios políticos.

ESTRATÉGIAS MERCADOLÓGICAS

Estuda de maneira intensiva as etapas de elaboração e implantação de um plano estratégico de marketing. Parte do atendimento e da satisfação das necessidades dos clientes, passando pela análise do mercado e dos concorrentes, a fim de determinar os produtos a serem ofertados e as estratégias de atuação. Fornece instrumentos para avaliar e analisar os resultados alcançados pelo marketing da empresa.



GESTÃO DE HOSPEDAGEM

A disciplina trata da conceituação técnica e de 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 apoiada na ética. Estuda ainda os principais sistemas de reservas para o correto manejo da gestão de hospedagem.

GESTÃO DE MARKETING

A disciplina foca conceituação, planejamento e gestão de marketing nas organizações, questões referentes à segmentação, ao posicionamento e à colocação no mercado, além do composto do marketing: produto, preço, distribuição e promoção. É dada ênfase à abertura de novos mercados, à manutenção e ao crescimento em mercados existentes.

GESTÃO DE PESSOAS

Discute os principais pressupostos teóricos que fundamentam as políticas e práticas da gestão de pessoas nas organizações e os impactos da sua operacionalização em diferentes instâncias organizacionais. São discutidos planejamento e processo de movimentação de pessoas, desenvolvimento humano e organizacional, carreira, desempenho e remuneração, entre outros.

GESTÃO DE SALÃO E RESTAURANTE

Apresenta uma breve retrospectiva histórica dos serviços de mesa, introduz o conceito e evidencia a importância do serviço diferenciado de sala. Aborda ainda os diversos tipos de serviços executados, a equipe e as áreas operacionais da sala do restaurante, bem como conhecimentos sobre tipos de clientes para otimizar as vendas desses empreendimentos.

GESTÃO DE SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE

Trata de temas cruciais a um manejo otimizado dos serviços de hospitalidade, abordando técnicas para o correto dimensionamento dos processos operacionais, sistema e auditoria de qualidade, melhoria contínua, manual de procedimentos e terceirização de serviços. Apresenta ainda as principais tendências na gestão dos empreendimentos hoteleiros e o impacto das novas tecnologias.

GESTÃO DE ALIMENTOS E BEBIDAS

A disciplina explora conhecimentos e habilidades básicas referentes à gestão da produção de alimentos e bebidas, pautados na legislação de higiene e segurança alimentar. Aborda ainda técnicas de montagem de salão com enfoque no ambiente de eventos.

OPERAÇÕES HOTELEIRAS

Foca o gerenciamento e as atribuições dos departamentos de governança e manutenção, além dos sistemas de gerenciamento de propriedades hoteleiras. Aborda ainda os parâmetros de gestão referentes aos padrões de qualidade e segurança e as relações interdepartamentais das estruturas hoteleiras.

PLANEJAMENTO E PROJETOS EM EVENTOS

Explora técnicas e ferramentas utilizadas na organização e controle de diferentes tipos de eventos, valendo-se de observações teóricas e práticas extraídas da literatura e de experiências do setor.

PROJETO INTEGRADO I: TECNOLOGIA EM HOTELARIA

A disciplina promove uma metodologia contemporânea de ensino-aprendizagem organizado por intermédio de um agrupamento de atividades programadas, orientadas a fomentar a aprendizagem baseada em projetos de hotelaria, promovendo corresponsabilidade do aluno no processo educacional. Empreendedorismo e criatividade ganham enfoque.



PROJETO INTEGRADO II: TECNOLOGIA EM HOTELARIA

A disciplina promove uma metodologia contemporânea de ensino-aprendizagem organizado por intermédio de um agrupamento de atividades programadas, orientadas a fomentar a aprendizagem baseada em projetos de hotelaria, promovendo corresponsabilidade do aluno no processo educacional. Enfoque é dado à construção de uma análise do mercado hoteleiro.

TEORIA GERAL DO TURISMO

Proporciona base teórica indispensável à formação de um profissional da área de turismo e hospitalidade, com postura ética e visão crítica da atividade turística. Oferece subsídios para o aluno identificar de forma sistêmica os vários elementos que compõe o setor, bem como apresenta a terminologia técnica dessa área do conhecimento.

TÓPICOS ESPECIAIS EM HOTELARIA

Com uma visão prática e operacional dos serviços de hospitalidade, sobretudo, dos que envolvem a prestação de alimentos e bebidas, trata da correta abordagem e atendimento profissional dos hóspedes/clientes e do correto manejo de conflitos em um contexto multicultural e globalizado.

Sistema de avaliação

A Universidade Anhembi Morumbi desenvolve a avaliação de aprendizagem em duas etapas: N1 e N2. A N1 consiste em uma série de atividades desenvolvidas ao longo do semestre que permitem avaliar o estudante continuamente. A N2 consiste em uma prova presencial individual.

A nota final do estudante (NF) é obtida a partir da média entre N1 e N2, considerando os pesos, respectivamente, de 40% e 60%. É considerado aprovado o estudante que atingir média de aprovação conforme estabelecido em Regimento Acadêmico.

O estudante tem direito a realizar prova de segunda chamada no caso de ter perdido a oportunidade de cumprir a prova na data estipulada, ou se desejar melhoria de nota. Se, eventualmente, for reprovado, o estudante deverá cumprir novamente a disciplina em regime de dependência.

Frequência

A avaliação do desempenho escolar, além do aproveitamento, abrange aspectos de frequência.

A Universidade adota como critério para aprovação a frequência mínima de 75% da carga horária total da disciplina. O estudante que ultrapassar esse limite está automaticamente reprovado na disciplina. Nas disciplinas e cursos a distância a frequência é apurada a partir da completude das atividades propostas no ambiente de aprendizagem e seguem o mesmo critério para aprovação.

Coordenação

Direção da Escola de Ciências Humanas e Sociais

Prof. Pós-Dr. Luiz Alberto Farias

Pós-doutor em Comunicação pela Universidade de Málaga (2016). Doutor em Comunicação e Cultura pela Universidade de São Paulo (2006); mestre em Comunicação e Mercado (2000), especialista em Teoria da Comunicação (1995) e graduado em Relações Públicas (1990) pela Faculdade Cásper Líbero; graduado em Jornalismo pela Universidade Cruzeiro do Sul (2001). Professor visitante na Universidade de Málaga (2016) e professor orientador de doutorado da Universidade Nova de Lisboa (Portugal) e da Universidade de Málaga (Espanha). É diretor acadêmico da Escola de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Anhembi Morumbi, onde também atua como professor colaborador no programa de pós-graduação stricto sensu em Comunicação. É professor doutor da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo desde 2003, onde atua no programa de pós-graduação stricto sensu em Ciências da Comunicação como professor permanente desde 2011. Ganador do Prêmio Aberje – Educador do Ano James Heffernan (2014). Foi presidente da Abrapcorp e da ABRP e diretor da Intercom. É editor da Organicom Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas (Qualis B1). Autor e coautor de diversos livros no Brasil e no exterior.



Coordenação do curso superior de Tecnologia em Hotelaria a Distância

Profª. M.a Silvia Barreto Valente

Mestre em Ciências da Comunicação e graduada em Turismo pela Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP), pós-graduada em Marketing pela Escola Superior de Propaganda em Marketing (ESPM-SP). Larga experiência profissional em empresas de grande porte nas áreas de Turismo e Marketing e na organização de eventos corporativos. Atua há mais de 15 anos como docente universitária e, atualmente, é também coordenadora dos cursos de Turismo, Hotelaria e Tecnologia em Eventos da Universidade Anhembi Morumbi.

Anhembi Morumbi para você

Você, estudante, é parte integrante da comunidade acadêmica da Universidade Anhembi Morumbi e pode desfrutar de toda a infraestrutura que a Universidade oferece.

São seis campi com instalações modernas, laboratórios de última geração, bibliotecas com acervo abundante, além de academia de ginástica.

- **Campus Mooca** – Rua Dr. Almeida Lima, 1.134
- **Campus Morumbi** – Av. Roque Petroni Jr., 630
- **Campus Paulista** – Av. Paulista, 2.000
- **Campus Paulista 2** – Rua Treze de Maio, 1.266
- **Campus Vale do Anhangabaú** – Rua Líbero Badaró, 487
- **Campus Vila Olímpia** – Rua Casa do Ator, 275