



Curso Superior de Gestão em Hotelaria - Modalidade EaD 2021
Projeto Pedagógico de Curso
Faculdade Roberto Miranda

Comissão de Desenvolvimento do PPC

Presidência da Mantenedora

Roberto de Ávila Miranda

Direção Geral da Mantida

Roberto Lira Miranda

Diretor Administrativo

Pablo Telles de Caldas

Secretária Acadêmica

Erika Albiero Miranda

Coordenadora Acadêmica

Juliana Aguiar Rodrigues

Coordenador do Curso

Egberto Gomes Franco

Docentes

Alexandre Jusis Blanco	Mauricio Takahashi
Cesar Augusto Alonso Capasso	Miguel Armando de Noronha Feio
Davi Rodrigues Poit	Miguel Valione Junior
Egberto Gomes Franco	Ricardo Jose Rossin de Oliveira
Eric Fernando Teixeira Zompero	Ricardo Souza Gouveia
Lorreine Agostinho Claudio	Silvia Maria Carneiro de Campos
Luiz Gustavo Barbosa de Campos	Valéria Brandini de Oliveira
Marcelo de Oliveira Mota	Walter Renan Abreu Maffei

São Paulo

2021

Sumário

Introdução	15
I. Contextualização da IES	15
Breve Histórico da IES	18
I.I. A Missão da IES	18
I.II. Identificação da Instituição	18
I.II-I. Perfil da IES	18
I.II-II. Área de Atuação da IES	19
I-II-III. Corpo Dirigente	19
II. Contextualização do Curso	20
II.I. Denominação do Curso	20
II.II. Perfil do Coordenador do Curso	20
II.III. Núcleo Docente Estruturante - NDE	21
1. Organização Didático-Pedagógica	22
1.1. Políticas Institucionais	22
1.1.1. Políticas de Ensino da Faculdade Roberto Miranda	22
1.1.1.1. Corpo Docente	22
1.1.1.2. Grade Modular e Cíclica	23
1.1.1.3. Vivência Prática	23
1.1.1.4. Projetos Interdisciplinares e Intermodulares	23
1.1.1.5. Processos de Melhoria Contínua	24
1.1.2. Políticas de Extensão da Faculdade Roberto Miranda	24
1.1.3. Políticas para Pesquisa da Faculdade Roberto Miranda	24
1.1.4. Política de Pós-Graduação	26
1.1.5. Práticas para revisão das Políticas Institucionais	26
1.2. Objetivos do Curso	28

1.2.1. Contexto Educacional no Âmbito Econômico e Social	31
1.2.2 Atendimento de Características Locais e Regionais	32
1.2.2.1. Formação Modular	33
1.2.2.2. Projeto Prático	33
1.2.2.3. Formação Empreendedora e Intraempreendedora	33
1.2.2.4. Atendimento de Demandas de Natureza Social	33
1.2.2.5. Atendimento de Demandas de Natureza Cultural	33
1.2.2.6. Atendimento de Demandas de Natureza Política	34
1.2.2.7. Atendimento de Demandas de Natureza Ambiental	34
1.2.2.8. Atendimento de Demandas de Natureza Econômica	34
1.2.3. Objetivo Geral	35
1.2.4. Objetivos Específicos	36
1.2.4.1. Objetivos do Curso e o Perfil do Egresso	38
1.2.4.2. Objetivos do Curso e a Estrutura Curricular	39
1.2.4.3. Objetivos do Curso e o Contexto Educacional	39
1.2.4.4. Objetivos do Curso e Inovação	40
1.3. Perfil Profissional do Egresso	41
1.3.1. Competências a Serem Desenvolvidas	42
1.3.2. O Perfil do Egresso e as Necessidades Locais e Regionais	44
1.3.3. Programa de Atualização Permanente (PAP)	44
1.3.4. Comprometimento Docente, Discente e Institucional	46
1.3.5. Programa de Acompanhamento de Egressos	46
1.4. Estrutura Curricular	47
1.4.1. Políticas de Ensino Utilizadas para Formação da Estrutura Curricular	47
1.4.2. Matriz Curricular	48
1.4.2.1. Atividades Presenciais	49
1.4.2.2. Conteúdos Adicionais Sob-Demanda	50

1.4.2.2.1. Soft Skills (SK)	50
1.4.3. Estrutura Curricular do Curso	50
1.4.4. Flexibilidade dos Componentes Curriculares e Integralização	52
1.4.5. Acessibilidade Metodológica e Estrutura Curricular	53
1.4.5.1. Treinamento do Corpo Docente e Técnico-Administrativo	53
1.4.5.2. Revisão Curricular	54
1.4.5.3. Programa de Nivelamento	54
1.4.5.4. Recursos Materiais e Softwares	54
1.4.6. Carga Horária	55
1.4.6.1. Carga Horária Teórica x Prática	55
1.4.6.2. Forma de Acesso ao Curso	55
1.4.6.3. Representação Gráfica de um Perfil de Formação	57
1.4.6.4. Diagrama de Certificação Intermediária do Curso	60
1.4.6.5. Percurso de Formação	60
1.4.6.5.1. Fast-Track	61
1.4.7. Mecanismos de Familiarização com a Modalidade a distância	61
1.5. Conteúdos Curriculares	62
1.5.1. Parâmetros para Seleção de Conteúdos na Elaboração dos Currículos e a Interdisciplinaridade	62
1.5.2. Conteúdos Curriculares e o Perfil Profissional do Egresso	63
1.5.3. Atualização da Área de Hospitalidade	63
1.5.4. Carga Horária	64
1.5.5. Bibliografia	64
1.5.5.1. Bibliografia Básica	64
1.5.5.2. Bibliografia Complementar	64
1.5.6. Acessibilidade Metodológica	65
1.5.7. Educação Ambiental	65

1.5.8. Direitos Humanos	65
1.5.9. Relações Étnico-Raciais	65
1.5.10. História e Cultura Afro-Brasileira, Africana e Indígena	65
1.5.11. Necessidades Locais e Regionais	66
1.5.12. Componentes Curriculares	66
1.5.13. Política de Atualização Permanente	67
1.5.14. Conteúdo Programático	68
1.6. Metodologia de Ensino	170
1.6.1. Metodologia para o Desenvolvimento de Conteúdos	172
1.6.2. Forma de Entrega de Conteúdo no Ensino a Distância	174
1.6.2.1. Entrega Assíncrona de Conteúdo	174
1.6.2.2. Entrega Síncrona de Conteúdo	175
1.6.2.3. Inovação pela Gamificação	175
1.6.2.3.1. Checkpoints	175
1.6.2.3.2. Premiação por Etapa Vencida	176
1.6.2.3.3. Avaliações Interativas	176
1.6.2.3.4. Competição Interna	176
1.6.2.3.5. Mensagens Automatizadas de Incentivo	177
1.6.2.3.6. Avatares e Skins	177
1.6.3. Ferramentas de Aprendizado	177
1.6.4. Estratégias de Aprendizagem	178
1.6.4.1 Acompanhamento das Atividades	179
1.6.5. Acessibilidade Metodológica	179
1.6.5.1. Programa de Nivelamento	179
1.6.6. Autonomia do Discente	179
1.6.7. Da Teoria à Prática	180
1.6.8. Recursos Metodológicos e Inovação	180

1.6.8.1 Metodologias Ativas de Ensino e Aprendizagem	180
1.6.8.2. Metodologias de Ensino a Distância	181
1.6.8.3. Metodologias de Avaliação do Ensino a Distância	183
1.7. Estágio curricular Supervisionado	184
1.8. Estágio Curricular - Relação com a rede de escolas da Educação Básica	184
1.9. Estágio Curricular Supervisionado - Relação teoria e prática	184
1.10. Atividades Complementares	185
1.10.1. Carga Horária	187
1.10.2. Diversidade de Atividades	187
1.10.3. Formas de Aproveitamento	187
1.10.4. Aderência à Formação	188
1.10.5. Regulação e Gestão das Atividades Complementares	189
1.11. Trabalho de Conclusão de Curso	190
1.11.1. Carga Horária	190
1.11.2. Formas de Apresentação, Orientação e Coordenação	190
1.11.3. Manual de Apoio à Produção do Trabalho de Conclusão de Curso	190
1.11.4. Repositório Institucional de Trabalhos de Conclusão de Curso	190
1.12. Mecanismos de Apoio ao Discente	191
1.12.1. Procedimentos de Apoio ao Discente	191
1.12.2. Nape - Núcleo de Apoio Pedagógico e Psicopedagógico Extraclasse	191
1.12.2.1. Ações de Acolhimento e Permanência	192
1.12.2.2. Acessibilidade Metodológica e Instrumental	192
1.12.2.3. Acessibilidade Plena	193
1.12.2.4. Monitoria	193
1.12.3. Programa de Nivelamento	193
1.12.4. Acompanhamento de Estágios Não-Obrigatórios	193
1.12.5. Atividades Extracurriculares	193

1.12.6. Centro Acadêmico	194
1.12.7. Programas de Intercâmbio	194
1.12.8. Programa de Acompanhamento de Egressos	194
1.12.9. Incubadora de Empresas	195
1.13. Gestão do Curso e os Processos de Avaliação Interna e Externa	196
1.13.1. Projeto de Autoavaliação Institucional	196
1.13.1.1. Divulgação dos Resultados	196
1.13.1.2. Utilização dos Resultados	196
1.14. Atividades de Tutoria	198
1.14.1. Atendimento às Demandas Didático-Pedagógicas	198
1.14.2. Mediação Pedagógica	198
1.14.3. Domínio do Conteúdo	199
1.14.4. Acompanhamento aos Discentes no Processo Formativo	199
1.14.5. Avaliações Periódicas	199
1.14.6. Ciclo de Atualização	199
1.15. Conhecimentos, Habilidades e Atitudes Necessárias à Tutoria	200
1.15.1 Conhecimentos	200
1.15.2. Habilidades	200
1.15.3. Atitudes	201
1.15.4. Demandas Comunicacionais e Tecnologias	202
1.15.5. Avaliação da Necessidade de Capacitação	203
1.15.6. Programa de Capacitação Permanente de Tutores	203
1.15.7. Apoio Institucional	203
1.16. Tecnologias de Informação e Comunicação	204
1.16.1. Atendimento Instantâneo	204
1.17. Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	205
1.17.1. Materiais	205

1.17.2. Recursos	205
1.17.3. Tecnologias	206
1.17.4. Cooperação entre Tutores, Discentes e Docentes	206
1.17.5. Acessibilidade Metodológica, Instrumental e Comunicacional	206
1.17.6. Inovação pela Gamificação	207
1.17.6.1. Checkpoints	207
1.17.6.2. Premiação por Etapa Vencida	207
1.17.6.3. Avaliações Interativas	208
1.17.6.4. Competição Interna	208
1.17.6.5. Mensagens Automatizadas de Incentivo	208
1.17.6.6. Avatares e Skins	208
1.17.7. Avaliação	209
1.17.8. Programa de Atualização Permanente PAP	209
1.18. Material Didático	210
1.18.1. Elaboração de Conteúdo para Disciplinas do Núcleo Fixo	210
1.18.2. Elaboração de Conteúdo para Disciplinas dos Módulos Satélite	210
1.18.3. Validação pela Equipe Multidisciplinar	211
1.18.4. Alinhamento com Projeto Pedagógico	211
1.18.5. Acessibilidade metodológica e instrumental	211
1.18.6. Adequação da Bibliografia	212
1.18.7. Recursos Inovadores	212
1.18.8. Política de Atualização dos Materiais Didáticos	212
1.19. Procedimentos de Avaliação dos Processos de Ensino e Aprendizagem	213
1.19.1. Metodologia - Procedimentos e Processos Adicionais	214
1.19.2. Regulação e Gestão das Atividades Complementares	214
1.19.3. Ambiente Virtual de Aprendizagem	214
1.19.4. Acesso aos resultados	214

1.19.5. Participação Discente no Acompanhamento e Avaliação do PPC	215
1.19.6. Ações de Melhoria do Processos de Ensino e Aprendizagem	215
1.20. Número de Vagas	216
Fontes/Estudos	216
2. Corpo Docente	219
2.1. Núcleo Docente Estruturante - NDE	219
2.1.1. Membros do NDE	219
2.1.2. Membros da CPA	220
2.1.3. Procedimentos para Permanência	220
2.2. Equipe Multidisciplinar	221
2.2.1. Composição da Equipe Multidisciplinar	221
2.2.2. Responsabilidades da Equipe Multidisciplinar	221
2.2.3. Plano de Ação e Processos de Trabalho	222
2.3. Regime de Trabalho do Coordenador do Curso	223
2.3.1. Regime de Tempo Integral	224
2.3.2. Representatividade nos Colegiados Superiores	224
2.3.3 Plano de Ação da Coordenação	224
2.3.4. Experiência do Coordenador	225
2.4. Corpo Docente: Titulação	226
2.4.1. Relação entre Corpo Docente e Desempenho em Sala de Aula	226
2.4.2. Grupos de Estudo e Grupos de Pesquisa	226
2.4.3. Tabela de Titulação	227
2.5. Regime de Trabalho do Corpo Docente do Curso	228
2.5.1. Atendimento Integral da Demanda	228
2.5.2. Manual do Professor	228
2.5.3. Capacitação dos Docentes	229
2.5.4. Indicadores de Performance (KPIs)	229

2.5.5. Sistema de Registro de Atividades	229
2.5.6. Carga Horária por Atividade	230
2.5.7. Melhoria Contínua	230
2.6. Experiência Profissional do Corpo Docente	231
2.6.1. Quadro Exemplo Experiência Profissional	231
2.6.2. Relação entre a Experiência Profissional e Desempenho em Sala de Aula	232
2.6.2.1. Conjunto de Competências	232
2.7. Experiência no Exercício da Docência Básica	233
2.8. Experiência no Exercício da Docência Superior	234
2.8.1. Relação entre Experiência Acadêmica e Desempenho em Sala de Aula	234
2.8.2. Processo Avaliativo e Utilização dos Dados	234
2.9. Experiência no Exercício da Docência na Educação a Distância	235
2.9.1. Processo Avaliativo e Utilização dos Dados na Educação a distância	235
2.9.2. Proteção de Dados	235
2.10. Experiência no Exercício da Tutoria na Educação a distância	236
2.10.1. Processo Avaliativo e Utilização dos Dados no Exercício da Tutoria	236
2.11. Atuação do Colegiado de Curso	237
2.12. Titulação e Formação do Corpo de Tutores do Curso	238
2.13. Experiência do Corpo de Tutores em Educação a distância	239
2.13.1. Relação entre a experiência e desempenho	239
2.13.2. Experiência para adoção de práticas inovadoras	240
2.14. Interação entre Tutores, Docentes e Coordenadores de Curso à Distância	241
2.14.1. Interação e Calendário de avaliações	241
2.15. Produção Científica, Técnica, Artística e Cultural	242
3. Infraestrutura	243
3.1. Espaço de Trabalho para Docentes em Tempo Integral	243
3.2. Espaço de Trabalho para o Coordenador	244

3.3. Sala Coletiva de Professores	245
3.3.1. Equipamentos	245
3.3.2. Dimensão	245
3.3.3. Conforto	245
3.4. Salas de Aula	246
3.4.1. Salas de Aula (Descrição)	246
3.4.2. Plano de Manutenção	247
3.5. Laboratórios de Informática	248
3.5.1. Rede Wireless	248
3.5.2. Torres de Tablets e Notebooks	248
3.5.3. Acesso aos Equipamentos de Informática	248
3.5.4. Plano de Manutenção	248
3.6. Bibliografia Básica	250
3.7. Bibliografia Complementar	251
3.8. Laboratórios Didáticos de Formação Básica	252
3.8.1. Incubadora de Empresas	252
3.8.2. Normas de Funcionamento, Utilização e Segurança	252
3.8.2.1. Horário de Funcionamento	252
3.8.2.2. Regras de Utilização	252
3.8.2.3. Normas de Segurança	253
3.8.2.4. Laboratórios Didáticos de Formação Básica, Atualização, Acessibilidade e Insumos	253
3.8.2.5. Acessibilidade Plena	253
3.8.3. Laboratórios Didáticos de Formação Básica - Serviços	255
3.8.3.1. Apoio Técnico	255
3.8.3.2. Programa de Manutenção e Atualização dos Equipamentos	255
3.8.3.3. Controle e Reposição de Insumos	256

3.8.3.4. Programas para a Comunidade	256
3.9. Infraestrutura de Laboratórios Específicos	257
3.9.1. Laboratório de Práticas de Hospedagem	257
3.9.2. Laboratório de Alimentos e Bebidas	257
3.9.3. Normas de Funcionamento, Utilização e Segurança	258
3.9.3.1. Horário de Funcionamento	258
3.9.3.2. Regras de Utilização	258
3.9.3.3. Normas de Segurança	258
3.9.3.4. Laboratórios Didáticos Especializados, Atualização, Acessibilidade e Insumos	258
3.9.3.5. Acessibilidade Plena	258
3.9.4. Laboratórios Didáticos Especializados - Serviços	260
3.9.4.1. Apoio Técnico	260
3.9.4.2. Programa de Manutenção e Atualização dos Equipamentos	261
3.9.4.3. Controle e Reposição de Insumos	261
3.9.4.4. Programas para a Comunidade	261
3.10. NSA	262
3.11. NSA	262
3.12. NSA	262
3.13. NSA	262
3.14. Processo de Controle de Distribuição do Material Didático	263
3.15. NSA	263
3.16. Ambientes Profissionais Vinculados ao Curso	264
3.16.1. Normas de Funcionamento, Utilização e Segurança	264
3.16.1.1. Horário de Funcionamento	264
3.16.1.2. Regras de Utilização	264
3.16.1.3. Normas de Segurança	265

3.16.1.4. Ambientes Profissionais, Atualização, Acessibilidade e Insumos	265
3.16.1.5. Acessibilidade dos Espaços Profissionais Vinculados ao Curso	265
3.17. Plano de Promoção de Acessibilidade e Atendimento Prioritário	266
3.17.1. Dispositivos, Sistema e Meios de Comunicação para Deficientes Visuais	267
3.17.1.1. Recursos Didáticos de Apoio ao Deficiente Visual	267
3.17.2. Serviços de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS	268
3.17.2.1. Equipamentos e Sistemas	268
3.17.2.2. Recursos Didáticos de Apoio ao Deficiente Auditivo	268
3.18. Políticas de Promoção da Acessibilidade e Atendimento Prioritário	269
3.19. Políticas de Educação Ambiental	270
3.20. Disciplina de Libras	271
3.21. Plano de Carreira	272
3.22. Informações Acadêmicas	273
3.23. Processo Seletivo	274
3.23.1. Entrevistas EAD	274
3.24. Certificados e Diplomas	275
Anexo I - Ficha de Introdução ao Aprendizado (modelo)	276

INTRODUÇÃO

I. CONTEXTUALIZAÇÃO DA IES

A partir de 2008, deu-se no Brasil um grande crescimento do mercado de luxo, o que gerou uma corrida das grandes marcas de luxo mundial em busca do mercado brasileiro. No auge do BRICS (bloco econômico emergente formado por Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul) o nível de investimento no setor de bens e serviços de luxo atingiu patamares nunca antes vistos na América do Sul.

A explosão de marcas de luxo gerou consequências imediatas no Brasil e, de maneira especial, na cidade de São Paulo. Em 31 de maio de 2008, foi inaugurado em São Paulo o Shopping Cidade Jardim, trazendo grifes internacionais de luxo tais como Hermès, Valentino, Dior, Jimmy Choo, Emilio Pucci, Rolex, Corsage, Giorgio Armani, Canali e Tag Heuer e também lojas da Chanel, Prada, Cartier, Red Valentino, Louis Vuitton, Salvatore Ferragamo, Gucci, Ermenegildo Zegna, Tiffany & Co., Montblanc e Longchamp, bem como uma loja da famosa estilista Carolina Herrera, aberta no ano de 2010 (única da marca em todo o Brasil).

Segundo dados da GFK (respeitada empresa de pesquisas mundial fundada em 1934 e sediada na Alemanha) em “2009, mesmo com a crise financeira mundial, o mercado de luxo faturou US\$ 6,45 bilhões no Brasil, 8% a mais do que em 2008” sendo que, no mundo, o faturamento desse mercado em 2014 atingiu a marca de 317 bilhões de dólares.

Como exemplo desse crescimento no mercado de luxo aponta-se a inauguração do Shopping JK Iguatemi (junho de 2012) bem como a ampliação das marcas de grife na rua Oscar Freire reconhecidamente um dos pontos de comércio mais elegantes da cidade (considerada pela Mystery Shopping International a oitava rua mais elegante do mundo).

Conforme publicação do Jornal Brasil Econômico, “A queda da confiança do consumidor em relação à economia, inclusive entre os mais ricos, impacta diversos setores. Porém, o mercado de luxo ainda consegue manter, em 2015, sua constante evolução dos últimos anos. O crescimento real do setor no Brasil será de 4% neste ano em comparação a 2014, segundo estimativas da Euromonitor, empresa de pesquisa de mercado.”

De acordo com pesquisas realizadas pelo Instituto Euromonitor International, o Brasil é, depois da China, um dos mercados com crescimento mais promissor para produtos de luxo. E a cidade de São Paulo, onde residiam, em 2014, mais de 20.000 milionários, é a grande geradora de demanda por produtos e serviços de luxo da América do Sul.

O Município de São Paulo, centro da região metropolitana mais densa e dinâmica do país, possui uma população de 11.513.836 habitantes (IBGE) distribuída em uma área de 1.509 km², com densidade demográfica de 7.569,41 habitantes por km².

O grau de urbanização do Município é de 99,10% e o Produto Interno Bruto (PIB) é de R\$ 570,76 bilhões, com renda per capita da população fixada em R\$ 48.275 no ano de 2013 (fonte: SEADE).

Ainda segundo dados do SEADE o município possui o 21º maior PIB do mundo, representando, isoladamente, 10,7% de todo o PIB brasileiro e 36% de toda a produção de bens e serviços do estado de São Paulo, sendo sede de 63% das multinacionais estabelecidas no Brasil, além de ter sido responsável por 28% de toda a produção científica nacional em 2005.

Em 2019, o PIB paulista cresceu 2,5%, mais do que o dobro do nacional (1,1%), gerando 579 mil empregos, segundo reportagem do Valor Econômico com base em dados do Banco Mundial, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Fundação Seade.

Informações do IBGE apontam que a cidade de São Paulo é uma das cidades mais populosas do planeta e sua região metropolitana, com mais de 20 milhões de habitantes, já é a quarta maior aglomeração urbana do mundo (2021).

A implantação desta IES na cidade de São Paulo justifica-se por ser a capital paulista uma das metrópoles do luxo mundial, pólo de atração para estudantes de todo o estado e outras capitais e cidades brasileiras.

Além de identificar as carências de oferta de formação profissional especializada para os segmentos do luxo, a Faculdade Roberto Miranda, ciente de que a demanda crescente do mercado brasileiro e mundial por mais empregos passava, necessariamente, pela criação de mais empresas e formação de mais empresários, houve por bem agregar, na época, à sua solicitação de credenciamento enquanto instituição de ensino superior (IES), autorizações para a abertura de cursos de graduação e profissionalizantes, iniciando pela Gestão em Hotelaria de Luxo (autorizada junto com seu credenciamento) e projetando, para os anos seguintes, solicitar novas autorizações cobrindo as áreas de Gestão de Eventos, Administração & Empreendedorismo, Arquitetura e Urbanismo, entre outras.

É sabido que as escolas superiores de mais alto nível localizadas em São Paulo, têm atraído estudantes de todo o Brasil, à exemplo do que já acontecia e acontece, há muitos anos, com as melhores instituições de ensino dos Estados Unidos, em vários segmentos profissionais, e, principalmente Suíça e França na área da hospitalidade. Esse fenômeno continua em andamento e clama pelo estabelecimento, em São Paulo, de escolas capazes de suprir essa demanda em igualdade de condições e, até, vantagem sobre suas congêneres na América do Norte e Europa.

A criação e o desenvolvimento desta IES tem contribuído, portanto, de maneira efetiva, para o atendimento da demanda por desenvolvimento socioeconômico, tecnológico e cultural em nossa área de abrangência, enquanto promove a formação cultural e tecnológica necessária à atuação na região onde está inserida e incentiva a geração de emprego e renda para profissionais quando se propõe a formar mais empresários e geradores de empregos.

Em longo prazo, a acumulação de riqueza, fenômeno inexorável da economia, favorece o surgimento de oportunidades para egressos da Faculdade Roberto Miranda, e o foco da instituição na formação de empregadores transforma essa oportunidade em uma importante ferramenta de desenvolvimento sustentável para o nosso país.

BREVE HISTÓRICO DA IES

A criação da IES surgiu da constatação de demandas por desenvolvimento socioeconômico, tecnológico e cultural em nossa área de abrangência, obtidas ao longo de 11 anos de atuação com cursos livres nas áreas de Gestão Empresarial, Hotelaria, Eventos e Arquitetura e mais 5 anos posteriores na entrega de programas de Pós-Graduação Lato Sensu nas áreas de Gestão em Hotelaria de Luxo, Gestão de Eventos e Cerimoniais de Luxo, Arquitetura Hoteleira e Arquitetura de Luxo como conveniada do Centro de Pós-Graduação JK da Faculdade Juscelino Kubitschek (de Brasília), em São Paulo.

Ao longo dos anos de entrega de cursos livres, nossa convivência com o mercado empresarial forneceu dados importantes sobre a necessidade das empresas localizadas em nossa área de abrangência por profissionais preparados para atuar no mercado premium.

Através da atuação na oferta de Pós-Graduação Lato Sensu como conveniada JK, notamos a deficiência de cursos superiores na formação dos alunos que chegavam à Pós-Graduação, com um carências vindas do mercado de graduação que não poderiam ser corrigidas por cursos de especialização com menor carga horária e duração.

Esse conjunto de fatores impulsionou o sucesso da IES, uma vez que contribui com o atendimento da demanda por mão de obra qualificada técnica, cultural e conceitualmente para atuação nesse segmento de mercado, em especial em nossa área de abrangência.

A severa deficiência constatada na oferta de cursos focados na formação de empresários e geradores de empregos que poderiam contribuir de maneira efetiva com a demanda de desenvolvimento socioeconômico da região e de todo o país mostrou-se especialmente verdadeira e colocou esta IES a ocupar posição de liderança no mercado de ensino de alta gama.

A criação deste curso atende à necessidade de desenvolvimento de jovens a partir da graduação para atuação nos segmentos identificados com grande potencial para desenvolvimento socioeconômico gerando empregos diretos para uma população capacitada.

I.I. A MISSÃO DA IES

A missão da Faculdade Roberto Miranda é formar profissionais com perfil empreendedor, capazes de gerar empregos, gerir projetos complexos e atuar de forma incisiva para o desenvolvimento econômico e social do país, incluindo o ingresso de divisas através da internacionalização de seus negócios.

I.II. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

I.II-I. PERFIL DA IES

A relação do perfil da IES (Faculdade Roberto Miranda) com sua área de atuação na educação superior é de absoluta simbiose, uma vez que os mercados por ela atendidos

apresentam potencial para crescimento, potencial para implementação de novos negócios, potencial para geração de emprego e renda e internacionalização.

O componente principal da missão da IES é a formação de geradores de empregos. E é exatamente na área de atuação da IES que residem as melhores oportunidades para o cumprimento de sua missão.

A IES atende também a demanda por capacitação de profissionais para atuação em empresas existentes (intraempreendedorismo), o que reforça a relação da missão da IES com sua área de cobertura, ou seja, a formação de profissionais para atuar também em empresas que já estão constituídas dentro das áreas de Hotelaria, Gestão de Eventos, Arquitetura e Administração.

I.II-II. ÁREA DE ATUAÇÃO DA IES

A área da atuação da IES na graduação compreende os cursos superiores em tecnologia (CST) em Hotelaria e Gestão de Eventos; e os bacharelados em Arquitetura e Administração.

Dezenas de países em desenvolvimento já atingiram patamares muito superiores ao Brasil na criação e expansão de empresas ligadas à área de atuação desta IES na educação superior. Os exemplos concretos estão disponíveis e largamente divulgados.

Todos os elementos necessários ao crescimento da área de atuação IES são bem conhecidos, como o crescimento das cidades, dos eventos e da hotelaria em um país de dimensões continentais.

No segmento de hotelaria os brasileiros têm atingido importantes feitos internacionais e o destino ganhou visibilidade na elaboração de grandes eventos mundiais significativos na última década, o que fomenta o crescimento deste campo de atuação e por consequência justifica e alinha de forma indiscutível a Missão da IES à sua área de atuação no ensino superior.

I-II-III. CORPO DIRIGENTE

Presidência da Mantenedora – Roberto de Ávila Miranda

Representante Legal da Mantenedora - Maria do Carmo de Ávila Miranda

Direção Geral da Mantida – Roberto Lira Miranda

Diretor Administrativo – Pablo Telles de Caldas

Secretária Acadêmica – Erika Albiero Miranda

Coordenadora Acadêmica – Juliana Aguiar Rodrigues

Coordenador do CST em Hotelaria - Modalidade EaD – Egberto Gomes Franco

II. CONTEXTUALIZAÇÃO DO CURSO

FACULDADE ROBERTO MIRANDA - 20497

II.I. DENOMINAÇÃO DO CURSO

Denominação	Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria Modalidade EaD
Endereço de Funcionamento	Av. Paulista, 1009 – 21º andar São Paulo – SP
Ato Legal	
Total de Vagas Anuais	200 vagas
Turno de funcionamento	NSA
Carga horária total do curso	1.924 horas
Integralização da carga horária do curso	limite máximo de 4,0 anos
Coordenador do Curso	Prof. Dr. Egberto Gomes Franco

II.II. PERFIL DO COORDENADOR DO CURSO

Prof. Dr. Egberto Gomes Franco possui graduação em Engenharia Metalúrgica pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (1987), mestrado em Engenharia de Materiais pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (2000) e doutorado em Ciências pela Universidade de São Paulo (2005). Árbitro das revistas: Revista Produção Online (1676-1901), - Revista Ciências Exatas (1516-2893), SIMPOI_ FGV (Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais), professor titular do Centro de Ensino Superior de Barueri, pesquisador do Instituto de Eletrotécnica e Energia e professor da Faculdade de Administração São Paulo. Tem experiência na área de Engenharia de Materiais, Sustentabilidade, Inovação e Empreendedorismo, atuando principalmente nos seguintes

temas: células a combustível, inovação e empreendedorismo. Docência em universidades e faculdades desde 1988 nas áreas de engenharia e administração. Responsável por dezenas de consultorias para hotéis em engenharia, manutenção, processos e inovação.

II.III. NÚCLEO DOCENTE ESTRUTURANTE - NDE

Composição	Titulação	Regime
Miguel Valione Junior	Mestre	RTI
Egberto Gomes Franco	Doutor	RTI
Osmar de Jesus Martins	Esp.	RTP
Pablo Telles de Caldas	Esp.	RTI
Miguel de Noronha Feyo	Mestre	RTP

1. ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA

1.1. POLÍTICAS INSTITUCIONAIS

A Faculdade Roberto Miranda, a fim de cumprir o papel institucional estipulado em seu regimento e em seu PDI, criou suas políticas institucionais de apoio ao desenvolvimento da IES conforme descrito a seguir.

1.1.1. POLÍTICAS DE ENSINO DA FACULDADE ROBERTO MIRANDA

As Políticas de Ensino da Faculdade Roberto Miranda definem as bases para aplicação de conteúdos, métodos e procedimentos que estejam alinhados com sua missão e visão, e contribuam com a formação do perfil do egresso. Esta política visa promover múltiplas oportunidades de aprendizagem ao articular elementos humanísticos e ético-morais com a tecnologia e a ciência, culminando com a formação de profissionais com visão crítica do mercado e senso empreendedor. Para este fim, são intercalados conteúdos teóricos e práticos, sempre com ênfase na entrega de projetos que devem exceder as exigências do mundo do trabalho.

A Faculdade Roberto Miranda adota políticas de ensino que promovem a interação e a criação de vínculos entre os alunos, o que tem sido observado, nos cursos de pós-graduação da instituição, como fator impulsionador do sucesso do egresso em sua vida pessoal e profissional.

Para garantir o aprendizado do aluno e estabelecer práticas inovadoras no ensino, a Faculdade Roberto Miranda segue diretrizes que norteiam as decisões didático-pedagógicas de seus coordenadores e definem o perfil de seu corpo docente visando a promoção de oportunidades de aprendizagem alinhadas ao perfil do egresso.

Os trabalhos desenvolvidos pela Faculdade Roberto Miranda utilizando estudos de caso e participação em projetos reais nos programas e pós-graduação desde 2008 colocam o aluno como participante ativo do processo de aprendizagem, prática difundida hoje como metodologia ativa de aprendizagem.

1.1.1.1. CORPO DOCENTE

Além da titulação *stricto sensu*, todos os professores da Faculdade Roberto Miranda devem possuir comprovada experiência na área em que lecionam. Essa exigência se justifica pelo fato de que a metodologia fundamentada nos *Quatros I's do Aprendizado*® (Inspiração, Informação, Instrumentação, Interação), metodologia exclusiva da Instituição, exige do docente profundo conhecimento teórico e prático para conduzir o aprendizado através de cada uma das fases discutidas em detalhe adiante.

Para a seleção e contratação de professores, serão diferenciais a concepção, organização ou participação em projetos inovadores ou o destaque em sua área de atuação.

1.1.1.2. GRADE MODULAR E CÍCLICA

Os conteúdos teóricos e práticos de cada um dos módulos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD são desenvolvidos de forma a municiar o discente com as ferramentas, conhecimentos e habilidades que o capacitem a mobilizar recursos financeiros e materiais, liderar pessoas e dominar todas as etapas do processo de concepção, implementação, sustentação e gestão de empreendimentos hoteleiros. Esse formato permite a certificação intermediária do aluno, que a cada unidade curricular se apropria de tecnologias e processos específicos a cada departamento ou área de um empreendimento hoteleiro. A grade modular permite a entrada de novos alunos ao início de cada módulo, o que acelera o ingresso do aluno na comunidade acadêmica e no mercado de trabalho.

1.1.1.3. VIVÊNCIA PRÁTICA

Ao término de cada semestre, a grade do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD prevê uma imersão presencial de 5 dias, totalizando 40 horas. Neste período, são realizadas as atividades presenciais obrigatórias (detalhadas abaixo no item [1.4.2.1. Atividades Presenciais](#)), dentre as quais estão programadas aulas externas e visitas técnicas para ilustrar o conteúdo explorado durante as aulas e adquirir repertório para a execução de projetos. Esse tipo de vivência auxilia na consolidação do conteúdo, aproximando a teoria à realidade.

1.1.1.4. PROJETOS INTERDISCIPLINARES E INTERMODULARES

Durante cada um dos módulos, os alunos estruturam departamentos e elaboram planos de gestão de empreendimentos hoteleiros, com ênfase na formação de empreendedores plenamente capazes de gerir empreendimentos próprios ou de terceiros. O projeto interdisciplinar propicia o desenvolvimento de múltiplas competências que serão úteis para o desempenho profissional, favorecendo uma aproximação ainda maior entre a prática e a teoria aprendida em aula. Neste processo, alunos e professores atuam colaborativamente na construção do conhecimento, desenvolvendo habilidades essenciais como a comunicação, negociação, o gerenciamento do tempo, o pensamento estratégico e a resolução de problemas.

Ao final do curso, o aluno terá o conhecimento do empreendimento hoteleiro como um todo, estando plenamente capacitado tanto em aspectos operacionais e gerenciais, adquirindo repertório e experiência prática que permitirão atuação com excelência no mercado de hospitalidade, seja em empresa própria ou de terceiros.

A elaboração de projetos complexos permite que o aluno coloque em prática aprendizados obtidos em diferentes módulos do programa, propiciando mais um diferencial competitivo para nossos egressos.

1.1.1.5. PROCESSOS DE MELHORIA CONTÍNUA

Além da Pesquisa de Autoavaliação Institucional definida em seu PDI, a Faculdade Roberto Miranda adota avaliações intermediárias acerca da efetividade do aprendizado em cada módulo. Os dados coletados são enviados à CPA e utilizados pelos coordenadores de curso para ajustes finos nas estratégias de ensino.

1.1.2. POLÍTICAS DE EXTENSÃO DA FACULDADE ROBERTO MIRANDA

A Faculdade Roberto Miranda mantém atividades de extensão indissociáveis do ensino e iniciação à pesquisa, mediante a oferta de cursos e serviços, bem como difusão de conhecimentos. São consideradas atividades de extensão: eventos culturais, técnicos e científicos; cursos de extensão; projetos de atendimento à comunidade; assessorias e consultorias; publicações de interesse acadêmico e cultural.

São Diretrizes da Política de Extensão da Faculdade Roberto Miranda:

1. Desenvolver parcerias institucionais internas e externas;
2. Incentivar a interdisciplinaridade, multidisciplinaridade e transdisciplinaridade;
3. Integrar a formação complementar à formação técnica e cidadã do discente;
4. Contribuir com a formação discente;
5. Contribuir com o impacto e transformação social;
6. Proporcionar a correta gestão dos espaços e aparelhos culturais da IES para atender as demandas sociais externas à IES;
7. Proporcionar aos alunos experiências enriquecedoras;
8. Criar meios para que possibilitem novos meios de produção, inovação e disponibilização de conhecimento;
9. Proporcionar a melhoria constante dos cursos de extensão por meio de processos de autoavaliação;
10. Assegurar a relação entre a IES e a sociedade;
11. Estimular a cultura da observação e a produção acadêmica.

1.1.3. POLÍTICAS PARA PESQUISA DA FACULDADE ROBERTO MIRANDA

A ciência, juntamente com a tecnologia e a inovação, desempenha importante papel no desenvolvimento e evolução da sociedade. Por isso, a pesquisa na Faculdade Roberto Miranda é norteada pela premissa de fortalecimento dos programas de graduação e pós-graduação, dos grupos de pesquisa e dos professores/pesquisadores.

A pesquisa, entendida como busca de novos conhecimentos e técnicas, função indissociável do ensino, é incentivada pela IES através de programas e projetos específicos, assegurando o ingresso dos alunos na iniciação científica e permitindo aos seus agentes educacionais vínculos permanentes com a produção do conhecimento.

Esses objetivos visam a otimização da produção científica e tecnológica e o estabelecimento da Faculdade Roberto Miranda como uma instituição de difusão do conhecimento gerado a partir da pesquisa tendo como foco:

1. Aumentar a produtividade científica e capacidade acadêmica da IES;
2. Mobilizar talentos e estimular vocações;
3. Proporcionar o avanço da ciência;
4. Estimular as vocações em áreas estratégicas para o desenvolvimento sustentável;
5. Atender as demandas de qualificação em diversas áreas de conhecimento;
6. Expandir os programas de formação e de pesquisa em todas as áreas de conhecimento;
7. Preparar os discentes para atuar nas áreas ligadas à ciência, tecnologia e inovação;
8. Implementar programa de fomento, avaliação e acompanhamento da pesquisa;
9. Estimular a produção acadêmica.

Para alcançar tais objetivos, a Faculdade Roberto Miranda adota os seguintes procedimentos:

1. Capacitação e aperfeiçoamento docente;
2. Incentivo à iniciação científica;
3. Implementação de grupos de pesquisa;
4. Criação de projetos de pesquisa;
5. Disponibilização de bolsas de apoio à pesquisa para discentes e docentes;
6. Realização de convênios com órgãos de fomento à pesquisa (CNPQ, FAPESP, etc.);
7. Realização de congressos e seminários de pesquisa científica;
8. Constituição de uma política de publicações científicas;
9. Promoção da melhoria constante da pesquisa por meio de processos de auto-avaliação;

10. Realização de eventos de coleta e debate de dados de mercado.

1.1.4. POLÍTICA DE PÓS-GRADUAÇÃO

A Pós-Graduação *lato sensu* da Faculdade Roberto Miranda ocupa posição de grande prestígio no segmento de hotelaria no Brasil desde 2008 tendo formado mais de 40 turmas, incluindo 12 no exterior. Com o objetivo principal de qualificar profissionais que sejam capazes de atuar diante das contínuas demandas de uma realidade altamente mutável e em crescimento, a Pós-Graduação *lato sensu* da Faculdade Roberto Miranda está fundamentada em princípios multidisciplinares capazes de oferecer ao corpo discente a visão real do todo, a partir das várias visões das equipes que formam o corpo docente dos cursos.

Dentre os princípios para o ensino da pós-graduação da IES, destacam-se: a construção do conhecimento pelo aluno; a formação humanista e o desenvolvimento de habilidades técnicas; o exercício e o desenvolvimento contínuo de suas aptidões e talentos naturais; a flexibilidade e a diversidade; e a pesquisa como princípio educativo. As propostas e a expansão dos cursos, tanto em áreas atendidas como em número de estudantes, respondem às necessidades do mercado de trabalho e do crescimento da IES.

São Diretrizes da Política de Pós-Graduação da Faculdade Roberto Miranda dentre outras:

1. Consolidar a criação de cursos voltados à necessidade de mercado, devidamente conectados com as demandas da IES;
2. Proporcionar a melhoria constante dos cursos de pós-graduação existentes por meio de processos de auto e hetero avaliação; diagnóstico de desvios, projetos de correção e agregação de valor;
3. Realizar a criação e a atualização dos PPCs dos cursos de pós-graduação;
4. Realizar a integração entre graduação, pós-graduação e extensão;
5. Formar profissionais conscientes de seu papel na sociedade;
6. Valorizar metodologias que potencializem a multidisciplinaridade e interdisciplinaridade no processo de ensino-aprendizagem;
7. Fomentar a pesquisa e formar pesquisadores.

1.1.5. PRÁTICAS PARA REVISÃO DAS POLÍTICAS INSTITUCIONAIS

A Faculdade Roberto Miranda adota como prática a revisão periódica de suas políticas institucionais. A partir de dados coletados em sua Pesquisa de Autoavaliação Institucional, o Núcleo Docente Estruturante do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria define os principais pontos de melhoria e ações a serem tomadas pelos demais órgãos colegiados. Além disso, como já previsto nas políticas de ensino, verificações intermediárias colhidas através de formulários de satisfação preenchidos pelos alunos em cada módulo fornecem subsídios para ajustes finos que podem ser imediatamente sanados pelos coordenadores de curso por meio de reuniões individuais ou em grupo com os professores.

Através de canais como o email da Ouvidoria e WhatsApp da Coordenação Pedagógica, os alunos também têm acesso direto aos órgãos colegiados para sugerir melhorias em qualquer uma das políticas adotadas pela Faculdade Roberto Miranda. Todas as manifestações são colocadas em pauta seguindo o calendário de reuniões da CPA definido no Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade Roberto Miranda.

As práticas para revisão das políticas institucionais mostraram-se extremamente exitosas no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade Presencial, assim como nos demais cursos de Pós-Graduação e MBA oferecidos pela Faculdade Roberto Miranda. A adoção do procedimento que permite aos coordenadores realizarem ajustes finos, moldando as práticas através de reuniões individuais ou em grupo criou um ambiente de confiança e segurança psicológica, fomentador da inovação.

1.2. OBJETIVOS DO CURSO

Os objetivos do curso nasceram de uma observação rigorosa das necessidades do mercado, das características locais e regionais, e levaram em conta o contexto educacional existente para a formação de uma estrutura curricular contemplando as mais novas práticas mundiais no campo do conhecimento, visando a formação de um perfil profissional compatível com os mais elevados padrões de mercado.

PERFIL DO CURSO

O parque hoteleiro no Brasil está crescendo em ritmo maior do que em qualquer outra época e atraindo investimentos de grandes grupos multinacionais.

Estima-se que, entre 2020 e 2030, o parque hoteleiro no Brasil triplicará em número de leitos.

Investidores do mundo inteiro, particularmente os europeus, estão atentos às oportunidades que se oferecem no campo da Hotelaria no Brasil, que se encontra francamente defasada em relação ao que se observa ao redor do mundo.

Necessariamente agregada ao crescimento da demanda por mais e melhores meios de hospedagem e serviços relacionados, está a demanda por mão de obra especializada em todos os níveis e, particularmente, nos níveis gerenciais, em condições de orquestrar e liderar a categorização do trabalho nos níveis operacionais.

Essa categorização profissional implica na exigência de profissionais que sejam capazes de fazer melhor, mais depressa e mais economicamente tudo o que precisa ser feito em todas as áreas da Hotelaria, com grande iniciativa e autonomia.

Esse conceito exige um esforço claramente orientado para a formação de verdadeiros empreendedores e intraempreendedores, com apoio nos eixos de formação descritos no perfil do egresso.

A partir de 2008 deu-se no Brasil um grande crescimento do mercado de Luxo o que gerou uma corrida das grandes marcas de luxo mundial em busca do mercado brasileiro de alta gama. No auge do BRICS (Bloco econômico emergente formado por Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul) o nível de investimento no Setor de Bens e Serviços de Luxo atingiu patamares nunca antes vistos na América do Sul.

A explosão de marcas de luxo gerou consequências imediatas no Brasil e de maneira importante na cidade de São Paulo. Em 31 de maio de 2008 surgiu em São Paulo o Shopping Cidade Jardim, trazendo grifes internacionais de luxo tais como Hermès, Valentino, Dior, Jimmy Choo, Emilio Pucci, Rolex Corsage, Giorgio Armani, Canali e Tag Heuer e também lojas da Chanel, Prada, Cartier, Red Valentino, Louis Vuitton, Salvatore Ferragamo, Gucci, Ermenegildo Zegna, Tiffany & Co., Montblanc e Longchamp, bem como uma loja da famosa estilista Carolina Herrera, aberta no ano de 2010 (única da marca em todo o Brasil).

Segundo dados da GFK (respeitada empresa de pesquisas mundial fundada em 1934 e sediada na Alemanha) em 2009, mesmo com a crise financeira mundial, o mercado de luxo faturou US\$ 6,45 bilhões no Brasil, 8% a mais do que em 2008 sendo que no mundo, o faturamento do mercado de luxo em 2014 foi de 317 bilhões de dólares.

Como exemplo deste crescimento no mercado de luxo aponta-se a inauguração do Shopping JK Iguatemi em junho de 2012 bem como a ampliação das marcas de luxo na rua Oscar Freire, reconhecidamente um dos pontos de comércio mais elegantes da Cidade (considerada pela Mystery Shopping International a oitava rua mais elegante do mundo).

Conforme publicação do Jornal Brasil Econômico, “A queda da confiança do consumidor em relação à economia, inclusive entre os mais ricos, impacta diversos setores. Porém, o mercado de luxo ainda consegue manter, em 2015, sua constante evolução dos últimos anos. O crescimento real do setor no Brasil será de 4% neste ano, na comparação a 2014, segundo estimativas da Euromonitor, empresa de pesquisa de mercado.”

De acordo com pesquisas realizadas pelo Instituto EuroMonitor International, depois da China o Brasil é um dos mercado com crescimento mais promissor para produtos de luxo e a cidade de São Paulo é a grande geradora de demanda no mercado do Luxo da América do Sul, sendo que em 2014, na cidade residiam mais de 20.000 milionários.

O Município de São Paulo, centro da região metropolitana mais densa e dinâmica do país, pertence a Mesorregião Região Metropolitana de São Paulo e possui uma população de 11.513.836 habitantes (IBGE) distribuída em uma área de 1.509 km², com densidade demográfica de 7.569,41 habitantes por km².

O grau de urbanização do Município é de 99,10% e o Produto Interno Bruto (PIB) é de R\$ 570,76 bilhões, com renda per capita da população fixada em R\$ 48.275 no ano de 2013 (fonte: SEADE).

Segundo dados do SEADE o município possui o 10º maior PIB do mundo, representando, isoladamente, 10,7% de todo o PIB brasileiro e 36% de toda a produção de bens e serviços do estado de São Paulo, sendo sede de 63% das multinacionais estabelecidas no Brasil, além de ter sido responsável por 28% de toda a produção científica nacional em 2005.

Informações do IBGE apontam que a cidade de São Paulo é a sétima cidade mais populosa do planeta e sua região metropolitana, com cerca de 20 milhões de habitantes é a oitava maior aglomeração urbana do mundo.

A implantação desse programa pioneiro na cidade de São Paulo justifica-se por ser a capital paulista uma das metrópoles do luxo em todo o planeta e polo de atração para estudantes de todo o estado e outras capitais e cidades brasileiras.

O Estado de São Paulo, em 2009, apresentava a maior população educacional do País. De acordo com os dados do Censo Escolar 2009 (Inep), o Estado tinha 1.757.344 alunos matriculados no Ensino Médio e 314.919 na Educação Profissional.

A distribuição dos estabelecimentos de ensino médio e de educação profissional na cidade de São Paulo é de 2.104 instituições privadas e 3.752 Estaduais, conforme dados da Sinopse Estatística da Educação Básica 2009¹.

De acordo com os dados do Censo Escolar 2011 (Inep), o Estado de São Paulo, em 2011 tinha 1.600.820 alunos matriculados no Ensino Médio e 204.039 no EJA (Educação de Jovens e Adultos).

Quanto à distribuição por região, a região Sudeste é a que mais tem alunos matriculados no ensino médio, com um total de 9.9720.165 de alunos em escolas públicas e 480.991 em escolas privadas, conforme pesquisa *Resumo Técnico do Censo da Educação Básica 2011*².

É nesse cenário que se posiciona o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, com o propósito de contribuir para atender uma enorme demanda por gestores nessa área, propiciando aos alunos o domínio conceitual e técnico dos processos e requisitos necessários para conceber projetos, gerir e operar sua realização.

É um curso que visa formar empreendedores e intraempreendedores, propiciando conhecimento e desenvolvendo habilidades que dão cobertura às diferentes atividades de planejamento, organização, liderança, execução, controle e avaliação relacionadas com a gestão de empreendimentos hoteleiros de qualquer porte, com especial concentração no mercado de alto poder aquisitivo.

Prepara pessoas que sejam capazes de mobilizar recursos financeiros e materiais, liderar pessoas, bem como dominar todas etapas do processo de concepção, implementação, sustentação e gestão de empreendimentos hoteleiros.

Para esse fim, está estruturado sobre três Eixos de informação: Cultural/Conceitual; Técnico/Operacional; Pessoal/Gerencial.

As matérias de conteúdo Operacional compõem oito (8) módulos de especialização em Unidades Curriculares, a saber:

- 1º Módulo - Reservas e Conversões
- 2º Módulo - Recepção e Check-in
- 3º Módulo - Hospedagem e Conciergerie
- 4º Módulo - Alimentos e Bebidas
- 5º Módulo - Gestão de Operações
- 6º Módulo - Gestão Financeira
- 7º Módulo - Gestão de Marketing
- 8º Módulo - Gestão de Vendas

¹ Disponível em: <http://www.inep.gov.br/basica/censo/Escolar/Sinopse/sinopse.asp>. Acesso em 19/agosto/2016.

² Disponível em: <http://www.inep.gov.br/basica/censo/Escolar/>. Acesso em 21/julho/2016.

O conteúdo programático dos módulos de Gestão de Operações e Gestão de Marketing englobam matérias como gestão de eventos e mercado turístico, permitindo ao discente atuar também em áreas correlatas ao turismo.

1.2.1. CONTEXTO EDUCACIONAL NO ÂMBITO ECONÔMICO E SOCIAL

A Mantenedora (RMEC) atua na área de Educação desde 2001 na área de cursos livres, consultoria e programas de treinamento para empresas do setor privado, de 2008 a 2015 com cursos de pós-graduação como gestora logística do polo fora de sede das Faculdades JK de Brasília e de 16 de maio de 2018 em diante com cursos de graduação e pós-graduação próprios, que tornaram-se bastante prestigiados. Sua conexão com o meio educacional e empresarial permitiu a identificação de demandas de natureza econômica, social, cultural, política e ambiental que nortearam sua decisão de solicitar a autorização do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD.

O Projeto Pedagógico do Curso foi concebido de maneira a contemplar as demandas do mercado e da sociedade pela formação de um indivíduo com Conhecimento, Habilidades e Atitudes para atuar profissionalmente com responsabilidade social, instruído e conhecedor de suas origens e de sua cultura.

A partir das ações prioritárias para o ensino superior que, por sua natureza, manifestam a Responsabilidade Social de uma Instituição, a Faculdade Roberto Miranda elegeu, também, como prioridades:

- O conhecimento das questões sociais fundamentais;
- O diálogo entre as várias culturas;
- A preocupação com a ética que deverá reger o desempenho de todas as profissões;
- O respeito ao meio-ambiente;
- A busca de mecanismos que permitam um desenvolvimento sustentável;
- A construção de uma cultura de responsabilidades humanística e social;
- A preocupação constante com a excelência de seus currículos.

Por meio de seus projetos desenvolvidos em cada módulo de aprendizagem, o aluno deverá se apropriar do conhecimento e apresentar os conteúdos sociais em seu projeto de forma a integrar o conhecimento da área de Hotelaria com os tópicos de relevância social abordados no módulo, sendo estes conhecimentos transversais aos conteúdos desenvolvidos em todos os módulos. Esta preocupação pode ser evidenciada por meio das disciplinas que serão ofertadas no curso, como por exemplo:

- Educação Ambiental: Ciência, Tecnologia e Sustentabilidade;
- Educação Ambiental: Cidadania, Ambiente e Qualidade de Vida;
- Educação Ambiental: Legislação. Acordos e Protocolos Globais;
- Etnia e Cultura Brasileira: Os povos indígenas. Colonização e Imigração;
- Etnia e Cultura Brasileira: Formação da Cultura Brasileira Contemporânea;
- e, optativamente, Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.

Neste conjunto de disciplinas, as questões de formação holística do nosso aluno serão trabalhadas enfatizando as principais questões sociais do Brasil.

1.2.2 ATENDIMENTO DE CARACTERÍSTICAS LOCAIS E REGIONAIS

O Município de São Paulo, centro da região metropolitana mais densa e dinâmica do país, pertence à Região Metropolitana de São Paulo e possui uma população de 12,18 milhões de habitantes (IBGE) distribuída em uma área de 1.509 km², com densidade demográfica de 7.398,26 habitantes por km².

O grau de urbanização do Município é de 99,10% e o Produto Interno Bruto (PIB) é de R\$ 714,6 bilhões em 2018³, com renda per capita da população fixada em R\$ 21.768,00 no ano de 2020⁴.

Segundo dados do IBGE, o município possui o PIB do município equivale à soma de 4.305 municípios Brasileiros, 30% de todo o PIB brasileiro e 36% de toda a produção de bens e serviços do estado de São Paulo, sendo sede de 63% das multinacionais estabelecidas no Brasil, além de ter sido responsável por 34% de toda a produção científica nacional em 2016 segundo dados do relatório *Panorama da produção científica no Brasil* publicado pelo Instituto de Física da USP.

Informações do IBGE apontam que a cidade de São Paulo é a décima cidade mais populosa do planeta e sua região metropolitana, com mais de 20 milhões de habitantes, é a oitava maior aglomeração urbana do mundo.

A implantação do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria na cidade de São Paulo justifica-se por ser a capital paulista uma das metrópoles mundiais, pólo de atração para estudantes de todo o estado e outras capitais e cidades brasileiras.

O Estado de São Paulo, em 2009, apresentava a maior população educacional do País e o PPC contempla as demandas econômicas e as necessidades locais e regionais. O conhecimento profundo do contexto onde a IES está inserida permitiu a concepção de um curso com diversos elementos que atendem em nível de excelência às demandas de natureza econômica, entre eles:

- Formação modular;
- Projeto prático;
- Formação empreendedora e intraempreendedora;
- Atendimento de demandas de natureza social;
- Atendimento de demandas de natureza cultural;
- Atendimento de demandas de natureza política;
- Atendimento de demandas de natureza ambiental;

³ Fonte: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-paulo/pesquisa/38/47001?tipo=ranking> Acesso em 16/06/2021

⁴ Fonte: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/panorama> Acesso em 16/06/2021

- Atendimento de demandas de natureza econômica.

1.2.2.1. FORMAÇÃO MODULAR

O PPC foi concebido de maneira modular, ou seja, o aluno obtém a cada módulo a formação completa necessária para desempenhar as atribuições requeridas na gestão de cada um dos setores do empreendimento hoteleiro dentro de determinada tipologia, acelerando a colocação profissional do discente.

1.2.2.2. PROJETO PRÁTICO

Cada módulo tem incluído como componente curricular um projeto prático, onde o aluno é confrontado com a realidade de mercado e toma contato com as demandas específicas do dia-a-dia da vida do profissional de hotelaria (*learning by doing*).

1.2.2.3. FORMAÇÃO EMPREENDEDORA E INTRAEMPREENDEDORA

Sabendo que a criação de empregos passa necessariamente pela criação de mais empresas e por consequência de mais empresários, o PPC trata dentro de cada módulo do desenvolvimento do perfil empreendedor e intraempreendedor dos alunos, através de temas como desenvolvimento da resiliência, do pensar estratégico, da criatividade, do raciocínio lógico e crítico e da capacidade de elaborar, implementar e consolidar projetos em organizações, próprias ou de terceiros.

1.2.2.4. ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE NATUREZA SOCIAL

O projeto pedagógico do curso prevê uma série de políticas e atividades para atendimento das demandas de natureza social, seja diretamente através da inclusão de componentes curriculares que desenvolverão a sensibilidade necessária para transformar os alunos em cidadãos conscientes de seu papel na sociedade (direitos humanos, inserção social e relações étnico-raciais), seja transversalmente nos projetos integradores (projetos práticos) onde a aprendizagem baseada em problemas conecta o aluno à realidade da sociedade que o cerca. Além dos itens do PPC, a Instituição prevê em seu PDI uma série de políticas que complementam as demandas da sociedade.

1.2.2.5. ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE NATUREZA CULTURAL

A inclusão de componentes curriculares na matriz curricular prevista no PPC visa contemplar em nível de excelência as demandas efetivas de natureza cultural do nosso país:

- Comunicação e Expressão: Língua Portuguesa. Conversação, Leitura e Interpretação
- Comunicação e Expressão: Criação e Redação de Textos, Análise e Revisão
- Comunicação e Expressão: Discurso e Argumentação, Oratória (Falar em Público)

- Etnia e Cultura Brasileira: Os povos indígenas, Colonização e Imigração
- Etnia e Cultura Brasileira: Formação da Cultura Brasileira Contemporânea

Além das políticas do PDI que reforçam o comprometimento da IES com o atendimento das demandas identificadas.

1.2.2.6. ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE NATUREZA POLÍTICA

A formação de profissionais capazes de conduzir seus próprios destinos desonera o Estado, gera emprego e renda e atende a principal demanda de natureza política do país. O desenvolvimento de cidadãos conscientes, ativos e com senso crítico reforça o atendimento dessas demandas.

1.2.2.7. ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE NATUREZA AMBIENTAL

O PPC contempla plenamente esta demanda por meio da inclusão de componentes curriculares específicos com carga horária suficiente para garantir a Educação Ambiental dos alunos e bibliografia em grande quantidade de títulos e exemplares sobre o tema:

- Educação Ambiental: Ciência, Tecnologia e Sustentabilidade
- Educação Ambiental: Cidadania, Ambiente e Qualidade de Vida
- Educação Ambiental: Legislação. Acordos e Protocolos

1.2.2.8. ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE NATUREZA ECONÔMICA

A área hoteleira passou por mudanças significativas ao longo da última década. A forte presença da instituição no segmento da pós-graduação em hotelaria foi responsável por uma profunda conexão entre o mundo acadêmico e as demandas de mercado. A percepção de que o ensino de Gestão em Hotelaria precisava ser revitalizado de forma a acompanhar essas mudanças originou um curso moderno e alinhado com a atual realidade econômica.

Desde o início do ano de 2020, com o advento da pandemia causada pelo novo coronavírus, as empresas hoteleiras tiveram que se reinventar para sobreviver. Vimos muitos meios de hospedagem deixando o mercado, mas por outro lado também pudemos ver a força do espírito empreendedor, com novas modalidades de serviços de alto valor agregado.

A evolução da Gestão Hoteleira está sendo requerida para atender as demandas e os desafios de uma nova era com o aquecimento global, a escassez de recursos e as ameaças de ordem natural e humana. Ao mesmo tempo, o advento de novas tecnologias permitiu o avanço do setor de uma maneira sem precedentes. A unidade da Faculdade Roberto Miranda no Vale do Silício, na Califórnia, berço mundial da inovação e das novas tecnologias, trouxe a este PPC componentes inovadores e disruptivos que trarão ao egresso um diferencial competitivo em nível mundial.

1.2.3. OBJETIVO GERAL

O curso de Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD da Faculdade Roberto Miranda objetiva formar um profissional com Competências Pessoais e Empresariais chave:

1. Criatividade e Visão de Oportunidades
2. Análise de Situações e Tomada de Decisão
3. Planejamento Estratégico e Operacional
4. Mobilização e Conservação de Recursos
5. Comunicação, Persuasão e Negociação
6. Motivação e Liderança de Equipes

Tendo em vista, por outro lado, as carências da formação do primeiro e segundo graus, a Faculdade Roberto Miranda agrega, também a todos os seu programas, um eixo de formação dedicado aos embasamentos culturais e conceituais da sociedade, dando cobertura aos temas:

O Universo e o mundo em que vivemos, a Sociedade, a Cidadania, os recursos naturais e a sustentabilidade, as ciências e as tecnologias e os empreendimentos econômicos.

O curso objetiva também formar profissionais capazes de:

1. Reconhecer e definir problemas, equacionar soluções, pensar estrategicamente, introduzir modificações nos processos operacionais e produtivos, atuar preventivamente, transferir e generalizar conhecimentos e exercer, em diferentes graus de complexidade, o processo da tomada de decisão;
2. Desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
3. Refletir e atuar criticamente sobre as esferas da produção e processos, compreendendo sua posição e função na estrutura produtiva sob seu controle e gerenciamento;
4. Desenvolver raciocínios lógico, crítico e analítico para operar com valores e formulações matemáticas presentes nas relações formais e causais entre fenômenos produtivos, administrativos e de controle, bem como se expressando de modo crítico e criativo diante dos diferentes contextos organizacionais e sociais;
5. Exercitar a iniciativa, criatividade, determinação, vontade política e administrativa, vontade de aprender, abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional;
6. Desenvolver capacidade de transferir conhecimentos da vida e da experiência cotidianas para o ambiente de trabalho e do seu campo de atuação profissional em diferentes modelos organizacionais, revelando-se um profissional adaptável;
7. Desenvolver capacidade para elaborar, implementar e consolidar projetos em organizações;

8. Desenvolver capacidade para realizar consultoria para hotéis e outros meios de hospedagem.

1.2.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Fornecer aos alunos os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias que possibilitem a prática dos diversos ofícios ligados à indústria da hospitalidade de forma excelente, com responsabilidades técnica e social, envolvendo:

Conhecimentos

O entendimento profundo dos fundamentos de sua profissão e do ambiente em que está inserido, compreendendo:

1. O conhecimento dos aspectos antropológicos, sociológicos e econômicos relevantes e de todo o espectro de necessidades, aspirações e expectativas individuais e coletivas quanto ao ambiente construído, no contexto de uma nova ordem mundial;
2. A compreensão das questões que informam as ações de preservação do meio ambiente, com vistas ao equilíbrio ecológico e ao desenvolvimento sustentável, acrescidos do foco em desafios globais como o aquecimento global, a escassez de recursos e energias renováveis;
3. Os conhecimentos teóricos e práticos sobre as várias manifestações culturais, considerando sua produção no contexto social, político e econômico e tendo como objetivo a reflexão crítica e pesquisa, despertando o respeito ao patrimônio histórico-cultural;
4. Os conhecimentos especializados para o emprego adequado e econômico dos materiais e recursos humanos, para o planejamento, organização e gestão do empreendimento hoteleiro;
5. O conhecimento das melhores práticas internacionais utilizadas na preservação do patrimônio cultural e artístico da humanidade;
6. Profundo conhecimento das mais modernas e inovadoras tecnologias em materiais, instalações, móveis e equipamentos oriundas da presença da Faculdade no Vale do Silício (EUA), berço da inovação tecnológica mundial;
7. Conhecimento de ferramentas de marketing e comunicação, incluindo novos canais digitais para prospecção de clientes e originação de leads;
8. Conhecimento de técnicas de análise de mercado, visualização de oportunidades, posicionamento de marca e precificação de seus serviços.

Habilidades

1. Habilidade na concepção de iniciativas inovadoras através de técnicas fornecidas pela instituição com o objetivo de romper paradigmas, visando à disrupção;
2. Habilidades necessárias para conceber empreendimentos hoteleiros considerando os fatores de custo, de execução, de manutenção e de especificações, bem como os regulamentos legais, de modo a satisfazer as exigências culturais, econômicas,

- técnicas, ambientais e de acessibilidade dos usuários, incluindo os mais recentes sistemas informáticos utilizados internacionalmente;
3. O domínio de técnicas e equipamentos necessários ao bom funcionamento do empreendimento hoteleiro e à prestação de serviços em hotelaria, além da compreensão dos sistemas de infraestrutura necessários;
 4. As habilidades necessárias para aplicar de maneira excelente o processo empreendedor à gestão hoteleira, por meio da técnica de aprendizagem denominadas *learning by doing* (aprender fazendo) e *learning by teaching* (aprender ensinando), quando projetos reais foram desenvolvidos em conjunto por alunos e professores através do psicodrama de “troca de papéis” em sala de aula;
 5. Habilidade no uso de ferramentas de marketing e comunicação para prospecção de clientes e/ou seleção de fornecedores adequados para a execução destes serviços;
 6. Habilidade no uso de instrumentos de coleta de briefing que permitam o entendimento profundo dos desejos e necessidades dos clientes;
 7. A capacidade de elaboração de orçamentos complexos e propostas atraentes e vendedoras e as técnicas para sua apresentação de acordo com cada perfil de cliente;
 8. Habilidades de negociação, incluindo abordagens heterocentradas, técnicas de superação de objeções e maximização de contratos;
 9. Habilidades na elaboração de termos e contratos de prestação de serviços;
 10. Habilidades de gestão de empresas hoteleiras, incluindo rotinas administrativas e controles financeiros;
 11. Gestão hoteleira e contratos, resolução de conflitos, compatibilização de projetos e técnicas para formação de uma duradoura cadeia de fornecedores e suprimentos;
 12. Habilidades de liderança, formação e gestão de equipes, incluindo a capacidade de criação de um ambiente de segurança psicológica para clientes, parceiros, colaboradores e fornecedores, propício à inovação.

Atitudes

1. Empatia para executar seu trabalho, sabendo colocar-se no lugar do outro, capaz de entender as necessidades e desejos do cliente e o impacto do projeto para os habitantes do entorno e o contexto em que se insere;
2. Visão de futuro. Capaz de imaginar e idealizar novos projetos a partir da observação das tendências, antecipando-se a mudanças;
3. Resiliência para manter uma atitude positiva diante da frustração e persistir em seus objetivos apesar das dificuldades ou adversidades;
4. Comportamento empreendedor para atingir seus objetivos profissionais e pessoais, exercitando a iniciativa e visão estratégica para atingir objetivos;
5. Senso de justiça, observando valores éticos e morais para diferenciar o certo do errado, levando estas definições para o relacionamento com clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores;
6. Coragem para romper com padrões pré-estabelecidos;
7. Compaixão para ajudar os outros, especialmente aqueles que mais precisam, não esperando por uma recompensa;
8. Respeito aos outros, independente de quem sejam ou o que tenham feito. Aprender a manter seus valores é o caminho para a integridade;

9. Honestidade para viver com liberdade e construir uma nova sociedade.
10. Honra para a manutenção dos valores em qualquer situação e construção de confiabilidade nos relacionamentos pessoais e profissionais;
11. Lealdade e companheirismo para cultivar e sustentar os relacionamentos construídos, potencializando os benefícios da rede de contatos para a construção de uma realidade melhor para todos;
12. Perseverança para vencer barreiras difíceis;
13. Comprometimento com o trabalho e com as pessoas para a consecução de objetivos;
14. Exigência pela qualidade como uma atitude permanente, visando criar um padrão superior na entrega dos serviços;
15. Positivismo para gerar uma atmosfera de harmonia e prosperidade ao seu redor;
16. Gosto pelo trabalho para vencer profissionalmente em um mercado cada vez mais competitivo.

Para isso, o curso irá:

1. Fomentar a participação em feiras, eventos e workshops nacionais e internacionais;
2. Realizar aulas laboratoriais e visitas técnicas;
3. Facilitar o processo de estágio em renomadas empresas de hoteleiras;
4. Capacitar o aluno a desenvolver a execução profissional de eventos, desde a concepção até a entrega;
5. Capacitar o aluno a coordenar equipes, prospectar clientes, elaborar e apresentar projetos, conceber e implementar empreendimentos hoteleiros de qualquer porte;
6. Desenvolver a capacidade do aluno de se relacionar bem com os mais diversos colaboradores e fornecedores do evento, especialmente nos ambientes de luxo que demandam competências, habilidades e atitudes desafiadoras para o profissional;
7. Prover uma visão abrangente sobre a relação da indústria de hoteleira com o contexto e como o elemento humano;
8. Atender às demandas locais e regionais em todas as dimensões estabelecidas no contexto educacional da IES;
9. Formar um profissional empreendedor:
 - Socialmente responsável;
 - Conhecedor de sua cultura, origens e integrado à sociedade;
 - Possuidor de consciência política e espírito crítico;
 - Afeito à diversidade étnico-racial;
 - Com forte consciência ambiental.

1.2.4.1. OBJETIVOS DO CURSO E O PERFIL DO EGRESSO

Os objetivos do curso somam-se e sobrepõem-se na direção da formação de um profissional com as características exatas previstas no perfil do egresso (detalhado abaixo no [item 1.3](#)). Os esforços da IES em formar um egresso preparado para o sucesso pessoal e profissional permeiam as políticas de ensino, a estrutura curricular, estão previstos direta e transversalmente nos componentes curriculares e em todas as atividades acadêmicas e

pedagógicas da instituição, criando um alinhamento perfeito entre os objetivos e o perfil pretendido para os nossos egressos.

1.2.4.2. OBJETIVOS DO CURSO E A ESTRUTURA CURRICULAR

A estrutura curricular foi elaborada com base nos objetivos do curso e em consonância integral com este, visando atingir excelente coerência entre os objetivos do curso e a estrutura curricular.

Os Projetos Práticos em todos os módulos visam o desenvolvimento do perfil empreendedor e intraempreendedor.

O perfil dos docentes contratados foi cuidadosamente estudado para garantir a formação especializada requerida pelo mercado de hospitalidade.

Os convênios com empresas e profissionais do setor para aulas práticas previstas na estrutura curricular visam atingir o objetivo da formação holística do aluno que tomará contato com diferentes tipos de hotéis, de diferentes perfis para públicos variados, tanto na carga horária curricular quanto nas atividades complementares previstas. A estrutura curricular contempla os objetivos do curso item a item, trabalhando Competências, Habilidades e Atitudes quando engloba matérias como o estudo do *Bushido* e a aquisição de resiliência (conteúdo curricular).

Na estrutura curricular ainda estão previstas atividades para o desenvolvimento dos talentos e das competências criativas, racionais, organizacionais e relacionais do aluno.

O Trabalho de Conclusão de Curso será realizado ao longo do último ano de curso com a supervisão dos docentes. Porém, também estão previstos trabalhos práticos intermediários, onde as competências individuais são testadas em cada uma das fases da prestação de serviço do profissional atuante em qualquer uma das áreas ligadas à indústria de hospitalidade.

1.2.4.3. OBJETIVOS DO CURSO E O CONTEXTO EDUCACIONAL

O contexto educacional da IES está repleto de desafios e oportunidades que ressoam na frequência exata de seus objetivos.

Os novos desafios do mercado de hospitalidade demandam profissionais com qualificação diferenciada, com perfil empreendedor, capazes de gerar empregos, com visão holística e específica, e aptos a se comunicar de maneira mais sofisticada, demonstrando ter cultura, consciência política, social e ambiental.

Os objetivos da IES vão ao encontro de todas as demandas pertencentes ao contexto que envolve a instituição, a realidade de mercado e da educação no Brasil nos dias de hoje, bem como na sua inserção local e regional.

1.2.4.4. OBJETIVOS DO CURSO E INOVAÇÃO

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD da Faculdade Roberto Miranda incorporou as mais novas práticas e tecnologias exigidas na atuação do profissional de áreas ligadas à indústria da hospitalidade, incluindo sistemas de aprendizagem onde o aluno aprende fazendo e aprende ensinando (*learning by doing* e *learning by teaching*).

1.3. PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

O perfil do aluno egresso do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade Roberto Miranda está de acordo com o estabelecido nas Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica, conforme publicado na Resolução CNE/CP nº 1, de 5 de Janeiro de 2021. O aluno egresso poderá atuar em empreendimentos hoteleiros próprios ou de terceiros, ou ainda prestar serviços de consultoria para hotéis, pousadas, bares, restaurantes, espaços de eventos e outras empresas da área da hospitalidade. Para isso, o aluno desenvolverá um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que permitam a atuação assertiva na Gestão de Hospitalidade. Desta forma, o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria forma profissionais com um perfil generalista, possuidores das ferramentas necessárias para compreender as necessidades de indivíduos, grupos e comunidade. O caráter empreendedor dos cursos da Faculdade Roberto Miranda estimula o egresso a criar sua própria empresa que, por sua vez, irá gerar mais empregos, contribuindo assim para o desenvolvimento econômico da região em que atua e do País.

PERFIL DO EGRESSO

O aluno egresso do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria poderá atuar em instituições de meios de hospedagem, de turismo e de eventos, por meio da prestação de serviços especializados no planejamento e a operacionalização de espaços, equipes e atividades nos diversos departamentos de hotéis, resorts, flats, spas, entre outros, seja por empresas próprias ou de terceiros.

Para isso, o tecnólogo em hotelaria coordena desde serviços de limpeza, arrumação e ornamentação das unidades habitacionais, salão de refeições, áreas externas e internas, cozinha, até aspectos de gerenciamento, como contratação, orientação e supervisão de funcionários, organização da infraestrutura e instalações do estabelecimento, podendo ainda auxiliar na montagem de novos empreendimentos hoteleiros, definindo planos de marketing e estabelecendo relações com empresários e autoridades locais.

O caráter empreendedor dos cursos da Faculdade Roberto Miranda estimula o egresso a criar sua própria empresa que, por sua vez, irá gerar mais empregos, contribuindo assim para o desenvolvimento econômico da região em que atua e do País.

Aliado ao empreendedorismo, o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade Roberto Miranda possui forte viés na área do luxo, formando o profissional apto a lidar com esse seleto mercado.

Ao concluir o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, o egresso será capaz de:

1. Entender e descrever o conjunto de atividades da hotelaria ao longo do *ciclo do hóspede*;
2. Entender os processos sequenciais de reserva, recepção, hospedagem, serviços aos hóspedes e fidelização de clientes;

3. Estabelecer e manter relações de negócios com todas as espécies de canais de disponibilização e reservas;
4. Reconhecer as especificidades e as características das diferentes categorias de meios de hospedagem;
5. Dominar todas as facetas dos processos de reserva e vendas na hotelaria;
6. Exercer quaisquer das funções do âmbito das Reservas;
7. Gerenciar as funções de Reserva em hotéis de diferentes categorias e dimensões;
8. Dominar todas as facetas dos processos de recepção na hotelaria;
9. Exercer e ou gerenciar quaisquer das funções de recepção;
10. Conhecer em detalhes os serviços de Alimentos e Bebidas (A&B) e suas responsabilidades dentro do hotel;
11. Gerenciar esses serviços nos hotéis das mais diferentes categorias;
12. Dominar todas as facetas dos processos estratégicos e operacionais com ênfase nas áreas de planejamento hoteleiro, instalações, marketing, vendas e gestão financeira;
13. Gerenciar as atividades operacionais e de melhoria contínua do desempenho em hotéis e redes hoteleiras;
14. Exercer a Controladoria Financeira e/ou a Gestão de Marketing e Vendas em hotéis ou redes hoteleiras;
15. Exercer a Gerência Geral de todas as áreas em hotéis e redes hoteleiras.

Para exercer este nível de capacitação, o programa do curso está estruturado sobre 3 eixos de informação: cultural/conceitual; técnico/operacional; pessoal/gerencial.

As disciplinas de conteúdo operacional compõem 8 (oito) módulos de especialização, a saber:

1. Reservas e conversões;
2. Recepção e check-in;
3. Hospedagem e conciergerie;
4. Alimentos e bebidas;
5. Operações;
6. Finanças;
7. Marketing;
8. Vendas.

As disciplinas de cunho conceitual e gerencial - talento empreendedor e comunicação e expressão - permeiam todos os módulos operacionais, dando suporte a montagem dos planos de trabalho para cada um destes módulos.

1.3.1. COMPETÊNCIAS A SEREM DESENVOLVIDAS

Aliado ao empreendedorismo, o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade Roberto Miranda possui forte viés na área do luxo, formando profissionais aptos a lidar com esse seleto mercado, um mercado exigente por serviços com alto grau de complexidade e sofisticação, ampliando seu espectro de atuação. Ao concluir o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, o egresso será capaz de:

1. Reconhecer aspectos sociais, políticos e econômicos que podem impactar o mercado de hospitalidade;
2. Conceber e desenvolver projetos de hotéis considerando fatores econômicos, sociais e legais de modo a satisfazer as exigências dos clientes da forma mais completa e abrangente possível;
3. Utilizar conhecimentos socioeconômicos, culturais e artísticos para adequar propostas e projetos ao seu contexto;
4. Promover a utilização racional de materiais e insumos considerando fatores como custo, durabilidade, manutenção, especificações e legislação;
5. Adaptar cada projeto de acordo com as necessidades do cliente e do público, considerando as condições climáticas, acústicas, luminicas e energéticas.

Além das competências e habilidades previstas acima, a Faculdade Roberto Miranda, em consonância com os objetivos dispostos em seu projeto pedagógico institucional, desenvolverá nos alunos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria a capacidade de:

1. Reconhecer e definir problemas, equacionar soluções, pensar estrategicamente, introduzir modificações nos processos operacionais e produtivos, atuar preventivamente, transferir e generalizar conhecimentos e exercer, em diferentes graus de complexidade, o processo da tomada de decisão;
2. Desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
3. Refletir e atuar criticamente sobre as esferas da produção e processos, compreendendo sua posição e função na estrutura produtiva sob seu controle e gerenciamento;
4. Desenvolver raciocínio lógico, crítico e analítico para operar com valores e formulações matemáticas presentes nas relações formais e causais entre fenômenos produtivos, administrativos e de controle, bem como se expressando de modo crítico e criativo diante dos diferentes contextos organizacionais e sociais;
5. Exercitar a iniciativa, criatividade, determinação, vontade política e administrativa, vontade de aprender, abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional;
6. Desenvolver capacidade de transferir conhecimentos da vida e da experiência cotidianas para o ambiente de trabalho e do seu campo de atuação profissional, em diferentes modelos organizacionais, revelando-se um profissional adaptável;
7. Desenvolver capacidade para elaborar, implementar e consolidar projetos em organizações;
8. Desenvolver capacidade para realizar consultoria em gestão hoteleira e áreas correlatas, emitir pareceres e perícias administrativas, gerenciais, organizacionais, estratégicas, operacionais e técnicas.

O egresso da Faculdade Roberto Miranda tem de ser capaz de aprender a conhecer, combinando uma cultura geral com a possibilidade de trabalhar em profundidade um determinado problema em busca de soluções adequadas e viáveis. Um indivíduo capaz de aprender a aprender, para beneficiar-se das oportunidades oferecidas no futuro pela educação continuada, como forma de aprimoramento profissional, intelectual e pessoal.

Ser capaz de aprender a fazer, com o objetivo de adquirir não somente uma qualificação profissional, mas competências e habilidades que permitam enfrentar os diferentes desafios interpostos pela vida em uma sociedade em permanente evolução.

Deve aprender a conviver e, a partir da compreensão do outro, da percepção das interdependências e do respeito aos valores do pluralismo cultural, realizar projetos que tenham em vista o bem comum.

E aprender a ser para agir com autonomia, discernimento e responsabilidade pessoal e social.

Para esse fim, a Faculdade Roberto Miranda agrega a todos os seus programas um eixo de formação dedicado ao desenvolvimento pessoal através da abordagem antropológica dos talentos humanos e do empreendedorismo, incluindo oficinas com a utilização plena de recursos do Psicodrama para o desenvolvimento da criatividade, do raciocínio lógico, das competências organizacionais e das competências relacionais, para apoio ao estudo e exercício em profundidade das Competências Pessoais e Empresariais chave:

1. Criatividade e Visão de Oportunidades
2. Análise de Situações e Tomada de Decisão
3. Planejamento Estratégico e Operacional
4. Mobilização de Conservação de Recursos
5. Comunicação, Persuasão e Negociação
6. Motivação e Liderança de Equipes

1.3.2. O PERFIL DO EGRESSO E AS NECESSIDADES LOCAIS E REGIONAIS

A Faculdade Roberto Miranda está inserida na mais rica cidade da América Latina, uma entre as dez maiores megalópoles mundiais, onde a concentração de riqueza criou um importante nicho de mercado a ser atendido, o mercado de alta gama, mas também um distanciamento de classes e um crescimento urbano desordenado. O egresso do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade Roberto Miranda será capaz de atuar junto aos clientes mais exigentes, mas também junto aos que mais necessitam.

Em uma região marcada pelo distanciamento entre classes sociais e realidades socioeconômicas, o aluno formado pelo Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade Roberto Miranda estará pronto para utilizar seu amplo espectro de conhecimentos para atender às diferentes demandas de mercado, mas também atuar como um poderoso agente de transformação social, comportamento este reforçado durante seu curso de graduação.

1.3.3. PROGRAMA DE ATUALIZAÇÃO PERMANENTE (PAP)

O Programa de Atualização Permanente da Faculdade Roberto Miranda atua em quatro frentes para garantir a ampliação do perfil profissional do egresso em função das novas demandas apresentadas pelo mercado.

1. Pesquisa desenvolvida com a cooperação de professores atuantes no mercado permitirá monitorar de forma permanente a aderência do programa à realidade do mundo do trabalho. As pesquisas serão acompanhadas de discussões em grupo com representantes discentes e docentes para melhor alinhamento do conteúdo.
2. Encontros periódicos com empresas e profissionais de destaque para apresentação de processos e tecnologias inovadoras aplicadas à área do curso, permitindo também um intercâmbio entre mercado e academia.
3. Programa de capacitação do docente, incluindo o acesso a feiras internacionais e bolsas de estudo para cursos *stricto sensu*.
4. Participações de membros da sociedade nos órgãos colegiados, garantindo que demandas de natureza social e relacionadas ao entorno e ambiente onde está inserida a Faculdade Roberto Miranda sejam consideradas no planejamento e adequação do conteúdo pedagógico.

Quaisquer outras demandas detectadas pelos corpos docente, discente ou técnico-administrativo poderão ser enviadas diretamente ao Núcleo Docente Estruturante através de e-mail próprio criado para este fim, pedepropap@urm.com.br. O Programa de Atualização Permanente é um item fixo de pauta nas reuniões de todos os órgãos colegiados, garantindo que o tema da inovação seja discutido em todas as decisões institucionais e de curso.

O Programa de Atualização Permanente também prevê atividades para a integração entre os membros da comunidade acadêmica, favorecendo o cumprimento do percurso de formação definido para o perfil do egresso. Para este fim, a Instituição promove uma série de eventos de integração:

- Reunião de docentes e tutores (presencial e a distância)
- Sessões de treinamento para desenvolver competências específicas necessárias ao exercício da docência e tutoria
- Atividades para integração das turmas
- Ações de alinhamento de conteúdo entre professores e tutores de cada módulo.

A Faculdade Roberto Miranda promove também, todos os anos, um **Encontro dos Professores**, tutores e corpo técnico-administrativo onde ocorre a premiação dos profissionais que obtiveram os melhores resultados nas avaliações conduzidas ao longo do ano.

A interação entre docentes, discentes e órgãos colegiados prevista neste programa constitui importante fonte de informação para a revisão das políticas institucionais de ensino, extensão e pesquisa constantes no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Faculdade Roberto Miranda.

1.3.4. COMPROMETIMENTO DOCENTE, DISCENTE E INSTITUCIONAL

Com o objetivo de garantir o comprometimento do corpo docente e discente com a formação pretendida, o perfil do egresso fica disponível no ambiente do aluno (Moodle) para acesso e comprometimento dos discentes.

Do ponto de vista do aspecto institucional a IES exige do aluno a elaboração, apresentação e seu comprometimento pessoal com um Plano de Desenvolvimento Pessoal ao longo do curso.

A instituição promove a leitura e debate do perfil profissional do egresso entre os professores do curso, os membros do núcleo docente estruturante (NDE), na CPA e nos demais colegiados da instituição.

1.3.5. PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS

O acompanhamento de egressos será feito por meio de comunidade virtual, base de dados da instituição que acompanhará o desenvolvimento do egresso, desde que o mesmo permita, e eventos aos quais os egressos serão convidados. O objetivo do acompanhamento de egresso é retroalimentar os Coordenadores e NDEs sobre o sucesso dos alunos.

A Faculdade Roberto Miranda criou um procedimento ligado ao processo de matrícula onde são coletados os endereços dos discentes nas redes sociais como LinkedIn, Instagram e Facebook. Adicionalmente, os membros do corpo técnico-administrativo do departamento de admissões e coordenação devem “seguir-los” nas redes sociais, criando uma verdadeira rede de “vigilância” sobre seu sucesso e realizações.

Ainda como parte do Programa de Acompanhamento de Egressos, a Faculdade Roberto Miranda mantém um profissional dedicado à curadoria, adequação e difusão das conquistas de seus alunos.

Cabe ao coordenador de cada curso, com apoio do Nape, manter o sistema atualizado e organizar os eventos dos egressos. O Programa de Acompanhamento de Egressos é apresentado em detalhes no [item 1.12.8](#).

1.4. ESTRUTURA CURRICULAR

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD foi concebido em módulos, favorecendo a flexibilidade de trabalho dos professores e alunos, que podem atuar de acordo com suas necessidades de ensino. O curso compreende oito módulos, permitindo que novos alunos ingressem ao início de cada módulo, e recebam uma certificação intermediária ao término deste, caso tenham sido cumpridas todas as exigências acadêmicas do módulo.

1.4.1. POLÍTICAS DE ENSINO UTILIZADAS PARA FORMAÇÃO DA ESTRUTURA CURRICULAR

Os Projetos Pedagógicos dos Cursos oferecidos pela Faculdade Roberto Miranda são concebidos de forma a articular a formação humanística e ético-moral com a tecnológica e científica, por meio da interdisciplinaridade, da transdisciplinaridade e da flexibilidade dos componentes curriculares, com vistas à inserção do educando em um cenário profissional local e global em constante evolução.

As propostas curriculares buscam equilibrar a presença de unidades curriculares teóricas básicas e de unidades curriculares laboratoriais profissionais, centrando toda a ênfase sobre atividades práticas (aprender fazendo) suportados por base conceitual e teórica consolidada no “Estado da Arte” vivido nos ambientes empresariais no país e nos centros de tecnologias de ponta, no exterior.

As unidades curriculares possibilitam ao educando perceber a sua área de conhecimento como campo de interseção de vários saberes, todos necessários para a compreensão das relações dos indivíduos de um determinado grupo social entre si e deles com os demais grupos sociais. Além de ter o objetivo claro de colaborar na formação cidadã, o currículo abre espaço para um trabalho de reciclagem intelectual visando suprir dificuldades na formação acadêmica pré-universitária e colaborar no desenvolvimento da criatividade e da inovação, a partir de constantes exercícios de leitura e escrita, de troca de conhecimentos, percepções e experiências, da valorização do trabalho em grupo e de vínculos de solidariedade e aprendizado constante.

Os cursos oferecidos pela Faculdade Roberto Miranda serão capazes de formar alunos com competências relacionadas a planejar e desenvolver serviços e produtos de forma que as conexões da interdisciplinaridade no universo do exercício da profissão acompanhem as transformações da sociedade, no sentido de promover princípios de cidadania, como respeito à diversidade, prevenção às drogas, educação ambiental e desenvolvimento sustentável equilibrado, mantendo em perspectiva a comunidade em que está inserido.

Há que considerar, também, a necessidade de conhecer História e Cultura Afro-Brasileira e Indígena, e de sua mescla com os movimentos migratórios da Europa e de outras regiões, essencial para a compreensão do “ser brasileiro” no século XXI e de dar respostas coerentes às demandas da sociedade regional e global.

Todos os currículos da IES e suas respectivas atividades acadêmicas devem observar os princípios acima relacionados, com o fim específico de primar pelo desenvolvimento da sociedade de forma ampla e da prática do exercício profissional responsável, consciente e participativo. De forma concisa, esse processo requer conhecimento de teorias e fundamentos filosóficos e éticos característicos das unidades curriculares de formação histórica, humanística e de atualidades.

O princípio norteador do Ensino, adotado pela Faculdade Roberto Miranda para a efetivação do processo educativo, é o relacionado à formação de Competências, o qual promove além do saber, o saber fazer, efetivando um processo harmonioso entre a teoria e a prática, consolidando a formação técnico-profissional e as matrizes curriculares.

1.4.2. MATRIZ CURRICULAR

A matriz tem uma carga horária total de 1.924hs, sendo 1.640hs/aula compostas pelo núcleo principal de conteúdo com oito módulos fixos e seus respectivos módulos satélite (flutuantes), 40 horas/aula de Libras (optativa), 164 horas de atividades complementares e 120 horas dedicadas ao Trabalho de Conclusão de Curso. Os módulos satélite contém as disciplinas obrigatórias, identificadas como disciplinas de Formação Humanística, de Desenvolvimento do Talento Empreendedor (*Soft Skills*) e de Conhecimentos Fundamentais (CF) permitem o ingresso do aluno em qualquer um dos oito módulos.

MATRIZ CURRICULAR

CARGA HORÁRIA: (HORAS-RELÓGIO)		
Total:	1924	
De estágio:	0	
De Atividades Complementares:	164	
Do Trabalho de Conclusão de curso (TCC):	120	
Da Disciplina de Libras:	40	
Uma (1) hora-aula é igual a 60 minutos.		

1.4.2.1. ATIVIDADES PRESENCIAIS

Os cursos da Faculdade Roberto Miranda ofertados na modalidade a distância são estruturados de modo a integrar, de maneira horizontal, todos os conhecimentos especificados nos componentes curriculares de cada curso. Cada um possui atividades presenciais obrigatórias, de acordo com a carga horária especificada na matriz de seu PPC com atividades que incluem mas não se restringem a:

1. Atividades complementares
2. Atividades e práticas laboratoriais
3. Estágios
4. Avaliações presenciais
5. Apresentações de trabalhos
6. Aulas práticas ou laboratoriais especificadas no PPC
7. Orientações e entrega de TCC

Estas atividades, práticas e vivências são a consolidação de um conhecimento adquirido através de materiais disponíveis no Ambiente Virtual de Aprendizagem como vídeo aulas, textos e atividades online, e serão realizadas na sede da IES, situada à Av. Paulista 1009 - 21º andar, e em ambientes profissionais, tais como empresas dos mais diversos setores, incubadoras e aceleradoras de *startups*. Desta forma, a aquisição do conhecimento teórico se dá na casa do aluno, a seu tempo e conveniência, enquanto que a prática acontece durante o momento presencial obrigatório, na IES.

Cada um dos Coordenadores de Cursos designará os dias e horários em que professores e/ou tutores estarão à disposição de cada turma para a realização e/ou supervisão das atividades presenciais, que podem ou não ser avaliadas de acordo com a ementa de cada disciplina e a critério dos professores conteudistas. A frequência dos momentos presenciais obrigatórios pode variar de acordo com a matriz de cada curso.

Para tanto, a Faculdade Roberto Miranda dispõe de toda a infra-estrutura que lhe permite oferecer aos alunos os espaços, equipamentos e recursos necessários à consolidação de seu aprendizado, a saber:

- Laboratório de Informática
- Laboratório de Empreendedorismo
- Laboratório de Hospedagem (em hotéis parceiros)
- Laboratório de Alimentos e Bebidas (em hotéis parceiros)
- Auditório
- Biblioteca/Salas de estudo

A utilização dos laboratórios da Faculdade Roberto Miranda, sejam eles próprios ou de terceiros, está sujeita ao cumprimento de regulamento próprio disponível na secretaria da faculdade, e deverá ocorrer com a presença e supervisão de um tutor ou professor responsável, salvo exceções previstas no regulamento.

Todos os espaços da Faculdade Roberto Miranda estão à disposição de seus alunos para a realização de trabalhos acadêmicos ou profissionais. Alunos poderão utilizá-los conforme disponibilidade, devendo para tanto agendar um horário na secretaria ou no Ambiente do Aluno na Internet. Qualquer utilização dos espaços e instalações da Faculdade Roberto Miranda para fins não acadêmicos deverá ser supervisionada por um tutor ou membro do corpo técnico-administrativo, e também está sujeita aos mesmos regulamentos que se aplicam aos laboratórios.

Ao final de cada semestre, os alunos participarão de uma imersão de cinco dias presencialmente no campus da Faculdade Roberto Miranda em São Paulo. Nesta ocasião, terão oportunidade de realizar visitas técnicas a hotéis de luxo da região, realizar práticas laboratoriais referentes às disciplinas cursadas, apresentações de trabalhos para avaliação e aulas práticas ou externas em hotéis conveniados. A carga horária total da imersão será de 40 horas/aula, com um total de 8 horas/aula por dia.

1.4.2.2. CONTEÚDOS ADICIONAIS SOB-DEMANDA

Além do conteúdo curricular e das atividades presenciais, os alunos da Faculdade Roberto Miranda poderão encontrar, ainda, conteúdos adicionais oferecidos no Ambiente Virtual de Aprendizagem:

1.4.2.2.1. SOFT SKILLS (SK)⁵

- Desenvolvimento do Talento EmpreendedorTM (60h)
- Desenvolvimento do senso estético (10h)
- Desenvolvimento da resiliência (10h)
- *Bushido*⁶ (8h)

Total: 88 horas/aula

1.4.3. ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD foi concebido em módulos, facilitando a flexibilidade de trabalho dos professores e alunos, que podem atuar de acordo com suas necessidades de ensino. O curso compreende oito módulos, permitindo que novos alunos ingressem ao início de cada módulo, e recebam uma certificação intermediária ao término deste, caso tenham sido cumpridas todas as exigências acadêmicas do módulo.

Os Módulos do Curso

⁵ As disciplinas designadas como *Soft Skills* são ofertadas como Atividades Complementares

⁶ Código de honra Samurai (Honra, senso de justiça, honestidade, respeito, compaixão, coragem e lealdade)

O curso compreende oito módulos sequenciais com duração de 200h cada, à exceção do último módulo, que contabiliza 240 horas devido à inclusão do curso de Libras, ofertado como disciplina optativa.

- 1º Módulo: Reservas e Conversões - 200h
- 2º Módulo: Recepção e Check-in - 200h
- 3º Módulo: Hospedagem e Conciergerie - 200h
- 4º Módulo: Alimentos e Bebidas - 200h
- 5º Módulo: Operações - 200h
- 6º Módulo: Finanças - 200h
- 7º Módulo: Marketing - 200h
- 8º Módulo: Vendas - 240h

Os módulos são ofertados sequencialmente e de forma cíclica, ou seja, o aluno ingressante no primeiro módulo concluirá o curso no oitavo módulo, o ingressante no segundo módulo concluirá no primeiro, e assim sucessivamente.

Matérias de amplo espectro, fundamentais ou introdutórias garantem o nivelamento de conhecimentos necessários permitindo a plena utilização da flexibilidade gerada pela estrutura modular.

ATIVIDADES DO CURSO

Cada um dos oito módulos do programa é conduzido na forma de reuniões de trabalho para a montagem das diferentes áreas e departamentos de empreendimentos em hospitalidade, definição de plano de negócio e planejamento estratégico, além de sua efetiva operação e gestão, focalizadas em termos de suas funções Técnico/Operacionais, informações de ordem Cultural/Conceitual e o uso das competências Pessoais/Gerenciais:

1. Análise de Informações e Diagnóstico de Situações;
2. Eleição de Prioridades e Tomada de Decisão;
3. Planejamento Estratégico e Operacional;
4. Mobilização e Organização de Recursos;
5. Comunicações e Atarefamento das Pessoas;
6. Motivação, Liderança e Melhoria contínua do Desempenho.

Essas competências aparecem como “pano de fundo” em todos os módulos operacionais tratando de promover o envolvimento do estudante com as realidades sociais, econômicas e culturais e de iniciação à pesquisa e ao ensino, através de:

- a. Programas especiais de capacitação do estudante;
- b. Atividades de monitoria;

- c. Outras atividades laboratoriais além das já previstas no padrão turma/horas-aula;
- d. Atividades de extensão;
- e. Atividades de pesquisa;
- f. Participação em congressos, simpósios etc.;
- g. Cursos presenciais e online;
- h. Outras atividades que se mostrarem adequadas e compatíveis com os objetivos aqui expressos.

Esse conjunto de atividades se caracteriza pela flexibilidade de carga horária semanal, com controle do tempo total de dedicação do estudante durante cada ano letivo, justificando créditos para efeito de integralização do número total de horas previsto ao final dos cursos. Caberá ao estudante, sob a supervisão de um docente, organizar seus horários, objetivos e direcionamento.

A Resolução CONSUP aprovou o Regulamento das Atividades Complementares, no qual é estabelecido um sistema de creditação de horas, baseado em decisões específicas para cada caso, projeto ou atividade específica e em função do trabalho desenvolvido.

As atividades complementares serão realizadas no curso conforme Diretriz Curricular e Catálogo Nacional de Cursos. Elas contemplam o aproveitamento de conhecimentos adquiridos por meio de estudos e práticas apresentadas de diversas formas que possibilitam o enriquecimento do processo de ensino e aprendizagem e propiciam o desenvolvimento da iniciativa, autonomia e criatividade do aluno.

A carga horária das Atividades Acadêmicas Complementares é de 164 horas no curso, sendo requisito indispensável e obrigatório para colação de grau e entrega do diploma.

As Atividades Acadêmicas Complementares podem ser realizadas desde o primeiro semestre do curso, ou a qualquer momento, inclusive durante as férias escolares, respeitados os procedimentos estabelecidos.

Os requisitos, tipos de atividades acadêmicas complementares, documentação exigida, carga horária a ser atribuída às atividades e demais disposições estão definidas em Regulamento das Atividades Acadêmicas Complementares.

As Atividades Acadêmicas Complementares, no curso buscam levar o aluno à autonomia e cooperação e também são fundamentais para torná-lo um profissional abrangente no mercado de trabalho, além de conscientizá-lo de valores éticos e humanísticos e transformá-lo em um agente de transformação em seu meio social.

1.4.4. FLEXIBILIDADE DOS COMPONENTES CURRICULARES E INTEGRALIZAÇÃO

A flexibilidade curricular adotada na Faculdade Roberto Miranda tem como foco acompanhar as demandas do mercado de trabalho e da sociedade, o que permite tanto que a IES estruture seus cursos vinculados à realidade do mercado quanto que o aluno alcance um melhor perfil profissional de conclusão.

Para o alcance desses objetivos a IES adota, dentre outras, as seguintes iniciativas:

- Oferta de disciplinas eletivas que, a critério da IES, poderá levar o aluno a obter uma certificação adicional;
- Inclusão de atividades complementares nas matrizes de todos os cursos;
- Incentivo à inserção de práticas de atividades de pesquisa relacionadas às unidades curriculares ao longo do curso;
- Realização de atividades de extensão;
- Oferta de Certificação Profissional Modular (certificações intermediárias).

Como os cursos oferecidos pela Faculdade Roberto Miranda são modulares, o aluno tem diferentes oportunidades de integralização do curso dentro do percurso de formação escolhido.

Além dos componentes curriculares obrigatórios e complementares, a disciplina de Libras será ofertada como optativa, com uma carga horária de 40 horas/aula.

1.4.5. ACESSIBILIDADE METODOLÓGICA E ESTRUTURA CURRICULAR

O acesso ao conteúdo é garantido para todos os alunos portadores de necessidades especiais. Para este efeito, o Núcleo de Apoio Psicopedagógico (Nape), que oferece orientação, apoio e programas de nivelamento, se ocupa do fomento da acessibilidade metodológica em suas várias dimensões, do início ao fim do curso.

As iniciativas de acessibilidade metodológica têm como finalidade eliminar as barreiras no acesso às metodologias e técnicas de estudo, garantindo o total aproveitamento do aluno independente de porte ou presença de deficiência física.

No ato do ingresso ao curso, conteúdos anteriormente cursados em outras instituições podem ser aproveitados mediante análise curricular da coordenação acadêmica. As disciplinas com equivalência de carga horária poderão ser eliminadas.

1.4.5.1. TREINAMENTO DO CORPO DOCENTE E TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Para uma educação inclusiva e que atenda às necessidades de alunos portadores de necessidades especiais, os docentes devem ter, além de sua formação inicial e continuada, um conjunto de conhecimentos específicos a respeito da educação inclusiva. Anualmente, serão realizados treinamentos voltados ao corpo docente abordando:

- Preparação de aulas inclusivas;
- Processos de avaliação;
- Diversidade curricular;
- Flexibilização do tempo;
- Utilização de recursos acessíveis.

1.4.5.2. REVISÃO CURRICULAR

A fim de viabilizar a aprendizagem de estudantes em condições adversas ou portadores de necessidades especiais, a Faculdade Roberto Miranda oferece adaptações curriculares sob medida, com a possibilidade de participação em outras turmas e horários, bem como a adequação de trabalhos, apresentações, provas e processos avaliativos.

1.4.5.3. PROGRAMA DE NIVELAMENTO

O programa de nivelamento visa atender aos alunos que eventualmente tenham dificuldade em acompanhar as aulas.

Envolve nos primeiros semestres dos cursos um módulo de nivelamento em português e matemática desenvolvido no Ambiente Virtual de Aprendizagem com supervisão de professores e tutores, sendo gratuito e facultativo a todos os alunos da Faculdade Roberto Miranda. Ao longo do curso os alunos que precisarem de apoio em outras disciplinas serão atendidos pelo programa de monitoria e pelos professores RTI e RTP, que dedicarão parte de suas horas às atividades de apoio ao discente.

1.4.5.4. RECURSOS MATERIAIS E SOFTWARES

Além da acessibilidade atitudinal e arquitetônica, a Faculdade Roberto Miranda coloca à disposição da comunidade acadêmica elementos e recursos de acessibilidade instrumental para eliminar barreiras que possam dificultar o uso de ferramentas, instrumentos e utensílios por parte de alunos portadores de necessidades especiais.

São adotadas as seguintes tecnologias assistivas para apoio ao deficiente visual:

Jaws: software que permite ao deficiente visual utilizar o computador com mais facilidade e praticidade por meio de voz sintética, permitindo a leitura do conteúdo escrito na tela. Disponível em: <http://www.freedomscientific.com>

Mecdaisy: permite ao usuário a leitura de um texto a partir de sua narração em áudio, oferecendo adaptação em caracteres ampliados ou impressão em braile.

NVDA: permite que usuários cegos ou com deficiência visual possam acessar e interagir com o sistema operacional Windows e seus aplicativos.

Dosvox: sistema que se comunica com o usuário por meio de voz sintetizada permitindo autonomia ao usuário do computador.

Serão adotadas as seguintes tecnologias e procedimentos para apoio ao deficiente auditivo:

- Vídeos apresentados em sala de aula com legendas;
- Monitores equipados com sistema *closed caption*;
- Acompanhamento extraclasse pelo Nape.

Serão adotadas as seguintes tecnologias e procedimentos para apoio ao aluno com baixa visão:

- Avaliações presenciais em formato digital, braile ou áudio;
- Autorização para acompanhamento por fiscais ou leitores capacitados;
- Material didático em formato .doc ou .pdf;
- Textos impressos fornecidos com aumento de fonte;
- Acompanhamento extraclasse pelo Nape.

1.4.6. CARGA HORÁRIA

A carga horária do curso excede a exigência prevista no Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia e oferece 1.924h de formação aos seus alunos, a serem integralizadas em até 4 anos. Esta carga horária é suficiente para acomodar, com excelência, todo o percurso de formação do aluno do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD. A definição da carga horária levou em consideração o formato modular do curso, que torna o acesso mais flexível por meio da utilização de módulos flutuantes como ferramenta de nivelamento, assim como a execução de atividades complementares e projetos interdisciplinares.

1.4.6.1. CARGA HORÁRIA TEÓRICA X PRÁTICA

Os cursos da Faculdade Roberto Miranda utilizam a metodologia *Learning by Doing* (aprender fazendo) e *Learning by Teaching* (aprender ensinando), de forma que a carga horária de atividades práticas estão presentes em todos os módulos através de visitas técnicas, aulas externas e a vivência em hotéis de luxo a cada módulo, no componente curricular chamado “projeto aplicado”, e de maneira intermodular no componente curricular chamado “projeto integrador”.

1.4.6.2. FORMA DE ACESSO AO CURSO

Os estudantes serão admitidos por intermédio de processo seletivo aberto a candidatos que tenham concluído o Ensino Médio, sem que isso impeça a admissão por outras formas permitidas pela legislação educacional, como por exemplo aqueles aprovados no Enem. Nos casos de admissão por transferência ou suficiência, os candidatos serão submetidos à entrevista e avaliação dos conhecimentos considerados como pré-requisitos na ocasião. Tanto no edital quanto no Manual do Candidato estão descritos os critérios gerais, as condições de matrícula, as datas das provas e datas de agendamento de provas individualizadas, da divulgação de resultado e o período de matrícula, bem como a relação dos documentos exigidos para ingresso no curso. No edital estarão consignadas as vagas autorizadas e os critérios para utilização das vagas remanescentes.

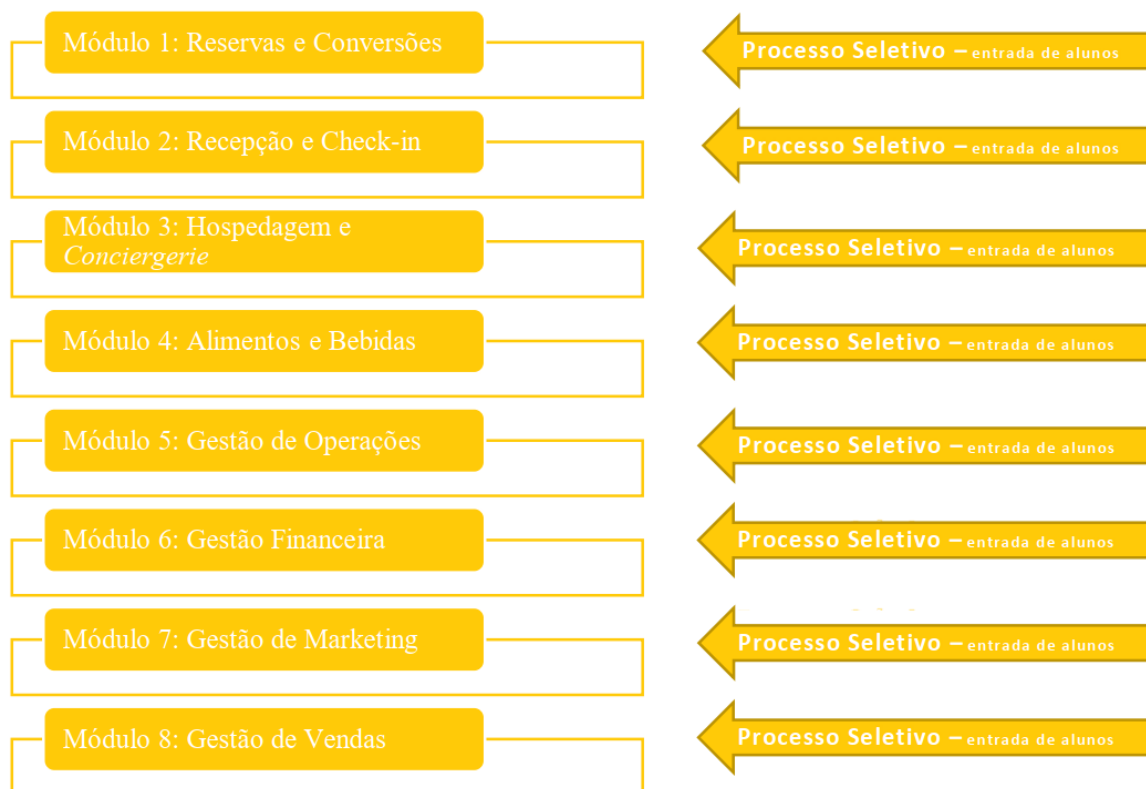
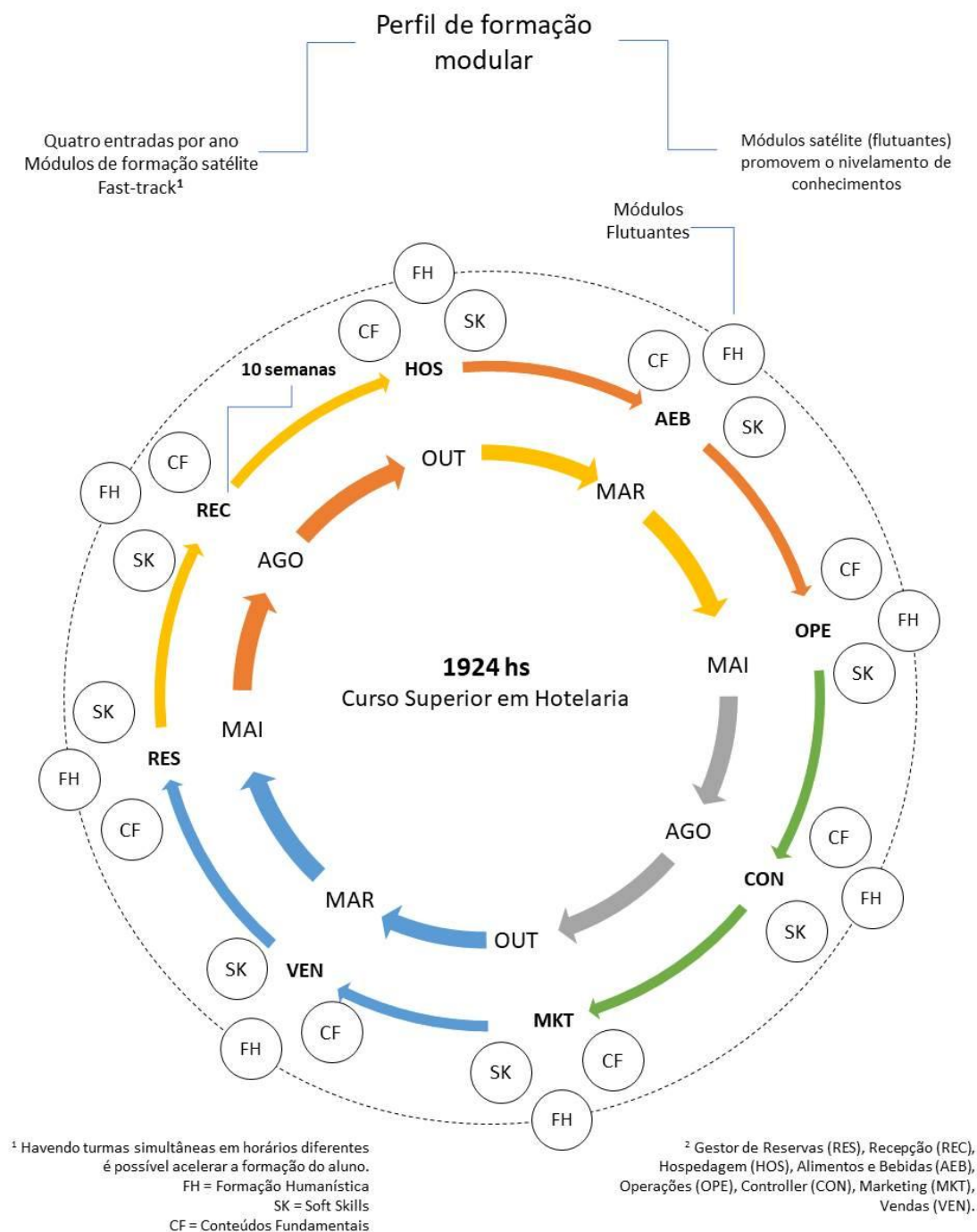


Figura 1: Forma de Acesso ao Curso

1.4.6.3. REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DE UM PERFIL DE FORMAÇÃO

Faculdade Roberto Miranda
Superior em Hotelaria



Na representação gráfica, as siglas representam os módulos/certificações intermediárias, a saber:

- Gestor de Reservas (RES)
- Gestor de Recepção (REC)
- Gestor de Hospedagem (HOS)
- Gestor de Alimentos e Bebidas (AEB)
- Gestor de Operações (OPE)
- Controller em Hotelaria (CON)
- Gestor de Marketing (MKT)
- Gestor de Vendas em Hotelaria (VEN)

Os módulos que orbitam o núcleo fixo são chamados de módulos Satélite (flutuantes) e são divididos em disciplinas de Formação Humanística (FH) e *Soft Skills* (SK) e de Conhecimentos Fundamentais (CF).

MÓDULOS SATÉLITE (FLUTUANTES)

Os módulos satélite (flutuantes) são ofertados de forma que as matérias de amplo espectro, fundamentais, introdutórias ou complementares podem ser entregues ao aluno sob demanda (entrega assíncrona), garantindo que alunos ingressantes em diferentes momentos do programa tenham a base teórica necessária para ingresso no início de qualquer módulo.

A conclusão dos módulos flutuantes não precisa acompanhar exatamente o calendário dos módulos fixos, o que confere flexibilidade para os alunos que precisam e ao mesmo tempo oportunidades de aceleração do aprendizado para aqueles que dispõem de um tempo extra para dedicação aos estudos.

O conteúdo destas disciplinas é disponibilizado diretamente no Ambiente Virtual de Aprendizagem de maneira assíncrona, sendo composto por vídeos com aulas gravadas, material de estudo e testes online.

As disciplinas que serão ofertadas nos módulos flutuantes são:

- Módulos de Formação Humanística (FH)
 - Comunicação e Expressão: Língua Portuguesa. Conversação, Leitura e Interpretação (20h)
 - Educação Ambiental: Ciência, Tecnologia e Sustentabilidade (20h)
 - Educação Ambiental: Cidadania, Ambiente e Qualidade de Vida (20h)
 - Comunicação e Expressão: Criação e Redação de Textos, Análise e Revisão (20h)
 - Educação Ambiental: Legislação. Acordos e Protocolos Globais (20h)
 - Etnia e Cultura Brasileira: os povos indígenas. Colonização e Imigração (20h)
 - Comunicação e Expressão: Discurso e Argumentação, Oratória (20h)
 - Etnia e Cultura Brasileira: Formação da Cultura Brasileira Contemporânea (20h)

Total FH: 160 horas/aula curriculares assíncronas

- Módulos de Desenvolvimento de *Soft Skills* (SK)
 - Desenvolvimento do senso estético (10h)
 - Desenvolvimento do Talento EmpreendedorTM (60h)
 - Desenvolvimento da resiliência (10h)
 - *Bushido*⁷ (8h)

Total SK: 88 horas/aula atividades complementares assíncronas

- Módulos de Conhecimentos Fundamentais (CF):
 - Macroeconomia 101 - Introdução à macroeconomia (12hs)
 - Microeconomia 101 - Introdução à microeconomia (10hs)
 - Os Negócios na Órbita do Turismo (14hs)
 - Recursos humanos 101 - Introdução à gestão de recursos humanos (12hs)
 - Processos 101 - Introdução à processos (8hs)
 - Liderança 101 - Introdução à liderança (6hs)
 - Liderança 102 (6hs)
 - Funding 101 - Introdução a captação de investimentos (4hs)
 - Metodologia científica - Normas ABNT (10hs)

Total CF: 82 horas/aula atividades complementares assíncronas

Para que possa cumprir sua carga horária de atividades complementares, o discente tem à sua disposição um leque de possibilidades, compreendendo, além dos módulos de desenvolvimento de *Soft Skills* (SK) e de Conhecimentos Fundamentais (CF) acima, todas as atividades descritas no [item 1.10](#).

⁷ Código de honra Samurai (Honra, senso de justiça, honestidade, respeito, compaixão, coragem e lealdade)

1.4.6.4. DIAGRAMA DE CERTIFICAÇÃO INTERMEDIÁRIA DO CURSO

Almejando atingir os objetivos de certificação do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD, a Faculdade Roberto Miranda, levando em consideração o perfil do egresso e as certificações intermediárias proporcionadas, adotou a representação gráfica do perfil de formação abaixo:

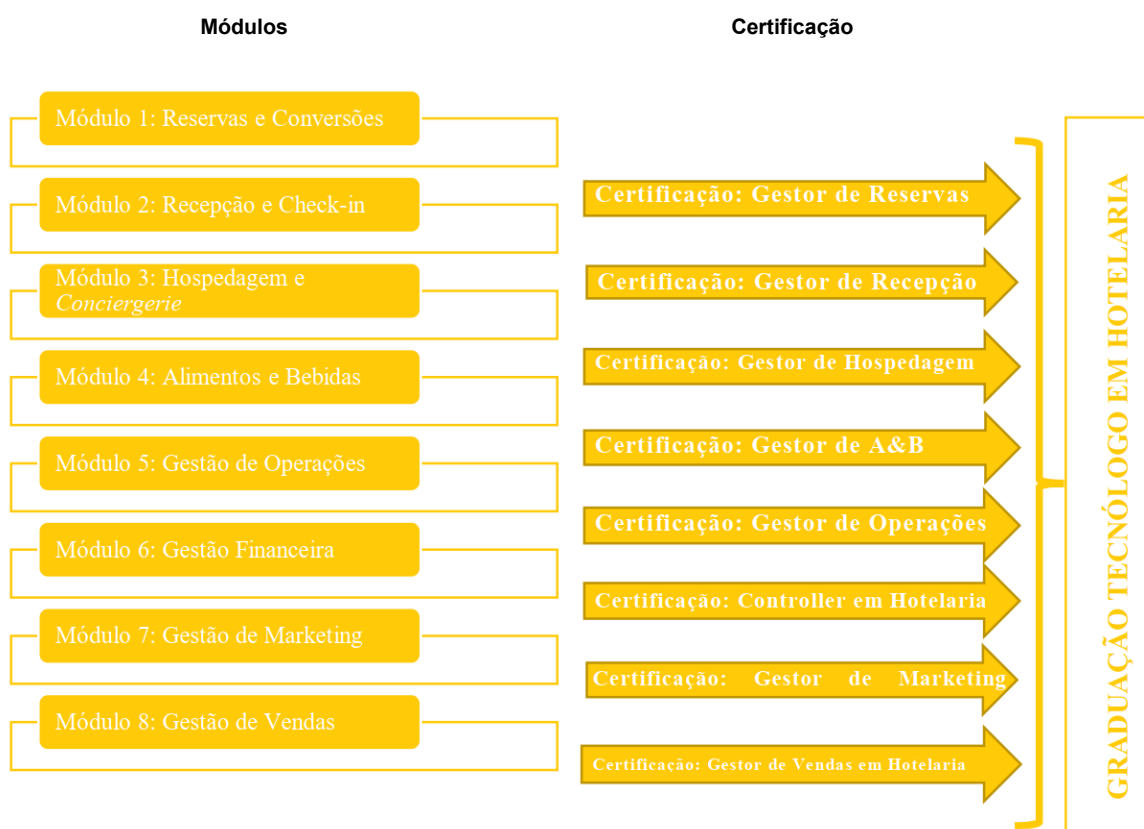


Fig. 2: Diagrama de formação curricular do curso

1.4.6.5. PERCURSO DE FORMAÇÃO

Ao concluir cada um dos módulos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD, o aluno receberá a certificação intermediária referente ao módulo cursado, desde que tenham sido atendidos os requisitos acadêmicos para tal, a saber:

- Certificação em Gestor de Reservas
- Certificação em Gestor de Recepção
- Certificação em Gestor de Hospedagem
- Certificação em Gestor de Alimentos e Bebidas
- Certificação em Gestor de Operações
- Certificação em Controller em Hotelaria
- Certificação em Gestor de Marketing
- Certificação em Gestor de Vendas em Hotelaria

Para que possa iniciar o Trabalho de Conclusão de Curso, o discente deverá ter acumulado, no mínimo, seis certificações intermediárias. Para que seja considerado formado, o discente deverá:

1. Concluir todos os módulos do programa;
2. Cumprir os requisitos acadêmicos com relação a notas e faltas;
3. Realizar e ser aprovado no Trabalho de Conclusão;
4. Apresentar o Trabalho de Conclusão para uma banca avaliadora composta de professores da Instituição e membros convidados.

O não cumprimento de qualquer um dos itens acima impossibilita a colação de grau.

1.4.6.5.1. FAST-TRACK

O formato de matriz curricular adotado pela Faculdade Roberto Miranda permite que o aluno opte por um percurso de formação acelerado denominado *fast track*. Para que isso aconteça, basta que hajam turmas simultâneas com datas de início diferentes. Assim, um aluno pode cursar disciplinas pertencentes a módulos diferentes simultaneamente, antecipando sua progressão.

Formato comum em universidades internacionais, é prática exitosa nos cursos de pós-graduação da Instituição.

1.4.7. MECANISMOS DE FAMILIARIZAÇÃO COM A MODALIDADE A DISTÂNCIA

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD oferece conteúdos por meio do Ambiente Virtual de Aprendizado (AVA) da Faculdade Roberto Miranda. O treinamento preliminar será feito através de videoaulas, na própria plataforma.

1.5. CONTEÚDOS CURRICULARES

Os conteúdos curriculares do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD da Faculdade Roberto Miranda estão alinhados com o perfil e missão da instituição e foram desenvolvidos de modo a conduzir a trajetória do aluno ao perfil profissional proposto para o egresso.

1.5.1. PARÂMETROS PARA SELEÇÃO DE CONTEÚDOS NA ELABORAÇÃO DOS CURRÍCULOS E A INTERDISCIPLINARIDADE

No processo de particularização de cada curso, as práticas interativas persistem e o entrelaçamento e a conexão interdisciplinar assumem uma dimensão maior, na medida em que o processo de ensino/aprendizagem vai sendo consumado.

A estratégia proposta, baseada nas diretrizes e nos princípios pedagógicos definidos neste documento, é a de que, ao se estruturarem os currículos e se definirem os conteúdos das unidades curriculares, o corpo docente, os colegiados de curso e as demais esferas envolvidas participem ativamente na atualização dos liames e dos nexos interdisciplinares, com o intuito de se constituir uma “contextualização” que abarque os conteúdos do curso, consubstanciados na elaboração e no desenvolvimento de projetos integrados.

Por sua vez, os conteúdos curriculares dos diversos cursos devem atender às demandas da sociedade em termos de formação profissional e os princípios estabelecidos pelas Diretrizes Curriculares Nacionais e pelo Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia, bem como estar em consonância com os objetivos do curso para garantir, de forma qualitativa, a formação do profissional que se busca desenvolver.

Os componentes curriculares tratam de possibilitar o desenvolvimento de um aluno autônomo capaz de buscar a direção de seu processo formativo, articular características pessoais e interesses específicos, possibilidades intelectuais, determinações profissionais e sociais. Assim, a escolha dos conteúdos será pautada pelos princípios dos documentos oficiais norteadores do Ensino Superior no Brasil e no perfil do discente que se deseja formar.

Além disso, como diretriz básica, a seleção de conteúdos e a construção dos currículos atenderão os seguintes critérios:

1. Flexibilidade curricular;
2. Superação da visão linear e hierarquizada de saberes;
3. Conhecimento sobre a pluralidade de aquisição, produção e socialização dos conhecimentos;
4. Busca pela interface entre ensino, pesquisa e extensão;
5. Entrelaçamento das habilidades técnicas e humanísticas;

6. Equilíbrio entre os pressupostos da ciência e da tecnologia com as necessidades do homem e da sociedade;
7. Respeito aos conhecimentos dos alunos advindos de suas experiências de vida, articulando-os aos novos conhecimentos construídos no processo de formação;
8. Valorização de metodologias que potencializam a multidisciplinaridade e interdisciplinaridade no processo de ensino-aprendizagem;
9. Comprometimento com os valores éticos e humanísticos;
10. Valorização das políticas ambientais e de acessibilidade.

1.5.2. CONTEÚDOS CURRICULARES E O PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

O atingimento do perfil profissional do egresso depende da apropriação de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que permitam a atuação assertiva em qualquer tipo de projeto. Por esta razão, a seleção dos conteúdos tem como princípio norteador a aplicação dos saberes nos projetos aplicados e/ou integradores de cada módulo, enfatizando a relação entre teoria e prática. A gestão de operações com alto grau de complexidade está prevista em todos os módulos e só é possível graças ao nível dos professores da Instituição, profissionais atuantes em alguns dos hotéis mais sofisticados do país.

Os conteúdos curriculares visam o desenvolvimento do talento empreendedor do aluno, o que permitirá que o mesmo monte sua própria empresa ou atue em empresas de terceiros com grande destaque (intraempreendedorismo). Os módulos flutuantes desenvolvem as chamadas *soft skills* (habilidades comportamentais e atitudinais) visando a melhoria de suas relações interpessoais e de comunicação, além de sensibilizar os alunos para questões sociais, econômicas, culturais, éticas e humanísticas (formação humanística).

1.5.3. ATUALIZAÇÃO DA ÁREA DE HOSPITALIDADE

A Faculdade Roberto Miranda promove, a cada bimestre, painéis de discussão para debate sobre temas relevantes entre docentes, discentes e profissionais atuantes em empresas de destaque no meio. No início de cada ano a Faculdade Roberto Miranda, já há alguns anos, promove o concorrido *Perspectivas da Hotelaria de Luxo*[®], que reúne grandes nomes do segmento trazendo aos painéis de debate o que há de mais atual na área de hospitalidade e perspectivas para o ano vindouro. Esses eventos, abertos para a comunidade acadêmica e para o público geral (Overviews) fornecem uma visão crítica da situação do mercado e trazem debates com especialistas sobre as tendências e perspectivas futuras. Desta forma, a Faculdade Roberto Miranda incentiva a troca de experiências e ajuda a promover o amadurecimento e a profissionalização do mercado de hospitalidade.

Os dados coletados durante os painéis de discussão são utilizados na geração de conhecimento, novas tecnologias e processos pelo Centro de Pesquisa da Faculdade Roberto

Miranda. Os relatórios e conteúdos ficam disponíveis para uso na prática docente por toda a comunidade acadêmica, e podem ser aprofundados caso o corpo docente detecte uma tendência ou caso o mercado tenha alguma demanda específica.

Desta forma o programa é permeado com o que há de mais atual em termos de novas e melhores práticas do setor, as tendências e o acesso em primeira mão a qualquer inovação.

1.5.4. CARGA HORÁRIA

A carga horária do curso excede a exigência prevista no Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia e oferece **1.924h** de formação aos seus alunos.

O total da carga horária reservado aos componentes curriculares é de 1.640 horas-aula, distribuídas entre conteúdos da disciplina de língua portuguesa; conteúdos voltados às políticas de educação ambiental, da educação em direitos humanos e educação das relações étnico-raciais, história e cultura afro-brasileira, africana e indígena; conteúdos específicos pertinentes ao Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD; projetos aplicados; projetos integradores; e a disciplina opcional de Libras.

As 164 horas reservadas para atividades complementares são dedicadas a visitas técnicas, conteúdos de Conhecimentos Fundamentais (CF) e desenvolvimento de *Soft Skills* (SK), aulas externas e atividades de extensão sob a supervisão do corpo docente e de renomados profissionais do mercado.

As 120 horas reservadas para o trabalho de conclusão serão dedicadas a orientação e tutoria, pesquisa, redação e execução de projeto.

1.5.5. BIBLIOGRAFIA

A Faculdade Roberto Miranda coloca à disposição da comunidade acadêmica o acervo da Biblioteca Prof. Roberto Lira Miranda, com livros e fontes de informação de alta relevância que oferecem suporte aos assuntos abordados em cada um dos componentes curriculares. As bibliografias básica e complementar também podem ser acessadas pela comunidade acadêmica na Biblioteca Virtual por meio do ambiente do aluno.

1.5.5.1. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Na biblioteca é possível encontrar pelo menos 3 títulos adequados a cada componente curricular (vide bibliografia básica).

1.5.5.2. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

A bibliografia complementar também excede 5 (cinco) títulos para cada componente curricular e ao menos 2 (dois) exemplares de cada título disponíveis na biblioteca.

1.5.6. ACESSIBILIDADE METODOLÓGICA

A acessibilidade plena aos conteúdos curriculares é garantida em nível de excelência graças às políticas de promoção da acessibilidade da IES. Em relação aos componentes curriculares, a Faculdade Roberto Miranda oferece adaptações sob medida para atender a alunos com necessidades especiais. Neste sentido, as ações de acessibilidade metodológica incluem:

- Software de leitura de livros disponível em tablets na biblioteca
- Intérprete de Libras sob demanda
- Ajuste de processos de avaliação
- Acompanhamento de todas as ações acadêmicas pelo Núcleo de Apoio Psicopedagógico

1.5.7. EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Os conteúdos contemplam a educação ambiental em seus vários aspectos, ramificações e implicações. As disciplinas são:

- Educação Ambiental: Ciência, Tecnologia e Sustentabilidade
- Educação Ambiental: Cidadania, Ambiente e Qualidade de Vida
- Educação Ambiental: Legislação, Acordos e Protocolos Globais

1.5.8. DIREITOS HUMANOS

A educação para os direitos humanos segue as diretrizes nacionais para educação em direitos humanos e permeia todo o curso através de uma série de medidas previstas em seu PDI, PPC e Regimento. Este conteúdo é abordado em profundidade nos componentes *Etnia e Cultura Brasileira: Formação da Cultura Brasileira Contemporânea* e *Etnia e Cultura Brasileira: Os povos indígenas. Colonização e Imigração*.

1.5.9. RELAÇÕES ÉTNICO-RACIAIS

A educação das relações étnico-raciais obedecem às DCNs e permeiam os conteúdos curriculares direta e transversalmente, bem como a formação de docentes e equipes administrativas, além da entrega através de disciplinas específicas como:

- Etnia e Cultura Brasileira: Formação da Cultura Brasileira Contemporânea
- Etnia e Cultura Brasileira: os Povos Indígenas. Colonização e Imigração

1.5.10. HISTÓRIA E CULTURA AFRO-BRASILEIRA, AFRICANA E INDÍGENA

Conteúdos exclusivos para tratar a matéria são componentes curriculares do curso na disciplina *Etnia e Cultura Brasileira: os Povos Indígenas. Colonização e Imigração*

Além de serem tratados no componente curricular específico de maneira direta, a história e cultura afro-brasileira e indígena permeiam os módulos de maneira transversal e dentro dos conteúdos programáticos de outros componentes curriculares na busca da manutenção das raízes da nossa cultura.

1.5.11. NECESSIDADES LOCAIS E REGIONAIS

Os conteúdos curriculares atendem às necessidades locais e regionais quando formam profissionais aptos a atuar na indústria hoteleira em empresas próprias, de terceiros, ou ainda em outras organizações que necessitem de seus serviços a partir de conteúdos que desenvolvam comportamentos e atitudes exigidos para atuação no setor e na região.

1.5.12. COMPONENTES CURRICULARES

Componente	Período	Carga Horária
Comunicação e Expressão: Língua Portuguesa. Conversação, Leitura e Interpretação	1	20
Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Reservas	1	60
Reservas e Conversão	1	120
Educação Ambiental: Ciência, Tecnologia e Sustentabilidade	2	20
Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Recepção	2	60
Recepção e check-in	2	120
Comunicação e Expressão: Criação e Redação de Textos, Análise e Revisão	3	20
Hospedagem e Conciergerie	3	120
Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Hospedagem	3	60
Educação Ambiental: Cidadania, Ambiente e Qualidade de Vida	4	20
Gestão de Alimentos & Bebidas	4	120
Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Alimentos & Bebidas	4	60

Comunicação e Expressão: Discurso e Argumentação, Oratória (Falar em Público)	5	20
Gestão de Operações	5	120
Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Operações	5	60
Educação Ambiental: Legislação. Acordos e Protocolos Globais	6	20
Gestão Financeira	6	120
Projeto Prático: Montagem de um Departamento Financeiro	6	60
Etnia e Cultura Brasileira: Os povos indígenas. Colonização e Emigração	7	20
Gestão de Marketing	7	120
Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Marketing	7	60
Etnia e Cultura Brasileira: Formação da Cultura Brasileira Contemporânea	8	20
Gestão de Vendas	8	120
Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS (optativa)	8	40
Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Trade MKT e Vendas	8	60
Carga Horária Total (exclui atividades complementares e TCC)		1640

Atividades complementares: **164h**

TCC: **120hs**

Total **1.924hs**

1.5.13. POLÍTICA DE ATUALIZAÇÃO PERMANENTE

A política de seleção do corpo docente da Faculdade Roberto Miranda, que contrata somente profissionais de mercado atuantes em empresas líderes do segmento, traz para o curso, de maneira natural, o que existe de mais atualizado no setor, criando um diferencial deste curso dentro de sua área profissional e garantindo o contato do aluno com o que existe de mais recente e inovador no mercado.

O contato dos docentes e discentes com conhecimento recente e inovador é reforçado pelo Programa de Atualização Permanente, que criou um ambiente propício à inovação na

instituição. Os professores de mercado também trazem componentes sempre atuais para os conteúdos curriculares.

1.5.14. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

O conteúdo de cada componente curricular, suas ementas, objetivos gerais e específicos, tópicos, bibliografia básica e complementar estão detalhados abaixo em consonância com o perfil do egresso e com a plataforma educacional da Instituição.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Macrocenários 101 - Introdução à macroeconomia

Cód. CF 01

C.H. 12h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: Conceitos básicos. Conceito de macroeconomia. Custos e estrutura de mercado. Oferta e demanda. Diferentes modelos econômicos. Variáveis macroeconômicas importantes. Composição do PIB. Estoque de moeda. Mercados de bens e mercados financeiros. Economia aberta. Política econômica.
Objetivo Geral: Contemplar os aspectos da Economia aplicada à gestão.
Objetivos Específicos: Capacitar o aluno a entender o impacto do macroambiente econômico nos negócios.

Conteúdo Programático:

- Matemática Básica
- Macroeconomia
- Gestão de Investimentos
- Mercado de Capitais

Metodologia de Ensino:

Aulas on-line sob demanda com leituras prévias, leituras complementares, exercícios on-line adaptativos obrigatórios, respostas comentadas, fóruns, grupos de discussão, tutoria on-line e plantão de dúvidas, questões da disciplina inseridas na prova do módulo.

Avaliação:

- Prova on-line.

Bibliografia Básica:

BLANCHARD, O. **Macroeconomia**. Rio de Janeiro: Pearson Brasil, 2011.

BERNANCO, A. **Macroeconomics**. Rio de Janeiro: Pearson Brasil, 1995.

DORNBUSCH, S. Fisher, S. **Macroeconomics**. USA: McGraw-Hill, 2009.

Bibliografia Complementar:

BLANCHARD, O. **Macroeconomia**. Ed. Prentice Hall, 3ª ed, 2004.

MANKIW, G. **Macroeconomia**. Ed. LTC, 5ª ed, 2004.

SACHS, J., LARRAIN, F. Ed. **Macroeconomia**. Makron Books, 2000.

JONES, C. E. **Introdução à Teoria do Crescimento Econômico**. Campus, 2000.

ROMER, D. **Advanced Macroeconomics**. 3rd ed., McGraw -Hill, 2005.

ALÉM, ANA C. **Macroeconomia: Teoria e Prática no Brasil**. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 2010.

MANKIW, N. GREGORY . **Introdução à Economia**. São Paulo: Ed. Cengage Learning, 2009.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Microeconomia 101 - Introdução à microeconomia

Cód. CF 02

C.H. 10h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: Mercado, monopólio, oligopólio e concorrência. Modelos econômicos. Curvas de oferta e demanda. Equilíbrio geral, troca e produção. Teorias.
Objetivo Geral Apresentar estruturas de mercado, princípios de concorrência e a interação de agentes no contexto social.
Objetivos Específicos Compreender os conceitos básicos da economia e sua aplicação nos negócios. Estudar as várias inter-relações entre agentes econômicos. Analisar os principais modelos econômicos e suas implicações no bem estar.

Conteúdo Programático:

- Conceitos e definições
- Monopólio
- Oligopólio
- Modelos econômicos
- Curvas de demanda Individual
- Curvas de demanda do Mercado
- Demanda linear e curvas de oferta
- Teoria da demanda e do Bem Estar

Metodologia de Ensino:

Aulas on-line sob demanda com leituras prévias, leituras complementares, exercícios on-line adaptativos obrigatórios, respostas comentadas, fóruns, grupos de discussão, tutoria on-line e plantão de dúvidas, questões da disciplina inseridas na prova do módulo.

Avaliação:

- Prova on-line.

Bibliografia Básica:

GONÇALVES, R. R. **Economia aplicada**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

MULLER, Antônio. **Manual de economia básica**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

ROSSETTI, José Paschoal. **Introdução à economia**. 19ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002"

Bibliografia Complementar:

LARSON, R. **Cálculo Aplicado – Curso Rápido**. Editora Cengage. 8ª edição, 2011.

BITTINGER, M. L.; ELLENBOGEN, D. J. e SURGENT, S. A. – **Calculus and Its Applications**. 10th edition – 2012, AddisonWesley (Pearson).

JAMES Stewart. **Cálculo, volume 1**. Editora Cengage. 7ª Edição, 2014.

MORETTIN, P.; BUSSAB, W. O. e HAZZAN, S. **Introdução ao Cálculo para Administração, Economia e Contabilidade**. Editora Saraiva, 2009.

GITMAN, L. J. & McDANIEL, C. **O Futuro dos Negócios**. 4ª Edição. Editora Cengage Learning, 2011.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Os Negócios na Órbita do Turismo

Cód. CF 03

C.H. 14h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: O turismo já é e será, cada vez mais, a maior indústria do terceiro milênio, uma indústria multifacetada em dezenas de segmentos de negócios, incluindo a abertura, para todo o mundo, de toda a gama de produtos e serviços de grife no Mercado do Luxo.
Objetivo Geral: Chamar a atenção para as oportunidades de negócios desenvolvidas e em desenvolvimento na área do turismo.
Objetivos Específicos: Prover conhecimentos sobre este grande segmento da economia que abriga oportunidades ímpares no Brasil.

Conteúdo Programático:

- Perfil de Negócios na órbita do Turismo
- Fomento / *Destination Management*
- Agentes e Operadores de Viagens
- Receptivos, Transporte e Hospedagem
- Atrativos fixos, eventos e entretenimento
- Diversão / Cultura e Gastronomia
- Comércio e Artesanato

Metodologia de Ensino:

Aulas on-line sob demanda com leituras prévias, leituras complementares, exercícios on-line adaptativos obrigatórios, respostas comentadas, fóruns, grupos de discussão, tutoria on-line e plantão de dúvidas, questões da disciplina inseridas na prova do módulo.

Avaliação:

- Prova on-line.

Bibliografia Básica:

BORGES PAULA, Antonio Henrique. **Cadeia Produtiva do Turismo**. SP: Senac, 2015

PANOSSO NETTO, Alexandre. **Produtos Turísticos e novos segmentos de mercado**. SP: Manole, 2015

RUSCHMANN, Doris e TOMELIN, Carlos Alberto. **Turismo, ensino e práticas interdisciplinares**. SP: Manole, 2010

GUIMARÃES, André, BORGES, Marta. **E-turismo: Internet e negócios do turismo**. SP: Cengage Learning, 2008

Bibliografia Complementar:

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo na prática: Mitos e verdades dos Empreendedores de Sucesso**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

MAXIMIANO, A. C. A. **Administração para Empreendedores: Fundamentos da criação e da gestão de novos negócios**. São Paulo: Prentice-Hall, 2006.

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo: Transformando ideias em negócios**. 2. Ed. Rio de Janeiro, Campus, 2005:

SALIM, C. S. **Introdução ao Empreendedorismo: Despertando a atitude empreendedora**. RJ: Elsevier, 2010.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Recursos Humanos 101 - Introdução à gestão de recursos humanos

Cód. CF 04

C.H. 12h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: Estratégias e técnicas de gestão de recursos humanos, envolvendo liderança situacional, gestão por talentos, e criação de ambientes de segurança psicológica para inovação e formação de equipes maduras através da capacitação e atribuição de poder (empowerment).
Objetivo Geral Orientar os alunos para os processos de seleção e contratação de funcionários.
Objetivos Específicos Ensinar a entrevistar e analisar currículos e entrevistas. Ensinar a acolher os novos colaboradores na empresa e promover o reconhecimento para mérito e progresso.

Conteúdo Programático

- Desenho dos perfis de competência e personalidade requeridos
- Recrutamento, seleção, treinamento
- Motivação e engajamento de pessoas e equipes
- Coaching para melhoria contínua

Metodologia de Ensino:

Aulas on-line sob demanda com leituras prévias, leituras complementares, exercícios on-line adaptativos obrigatórios, respostas comentadas, fóruns, grupos de discussão, tutoria on-line e plantão de dúvidas, questões da disciplina inseridas na prova do módulo.

Avaliação:

- Prova on-line.

Bibliografia Básica:

DUTRA, J. S.; FLEURY, M. T. L.; RUAS, R. (Org.) **Competências: conceitos, métodos e experiência**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAFLEY, A. G.; CHARAN, R. **O jogo da liderança**. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

PAGÉS, M.; BONETTI, V.; GAULEJAC, V. DESCENDRE, D. **O poder das organizações**. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, V. et al. **Gestão de RH por competências e empregabilidade**. 2. ed. Campinas: Papirus, 2005.

Bibliografia Complementar:

ULRICH, D. et al. **O código da liderança**. São Paulo: Best Seller, 2009.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 8 ed. São Paulo: Futura, 2004.

NETO, Antônio Carvalho et ali. **Gestão de Pessoas e relações de Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 15ª ed. São Paulo: Atlas, 2014.

BOOG, Gustavo; BOOG, Magdalena (coord.). **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2002. v. 1.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Processos 101 - Introdução a Processos

Cód. CF 05

C.H. 8h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: Conceito de processos, exemplos históricos, melhores práticas. Processo industriais, o just in time, processos internos, gestão integrada, fundamentos e dimensões.
Objetivo Geral: Preparar os discentes para a criação de processo de alto desempenho em suas empresas.
Objetivos Específicos: Desenvolver o interesse e a capacitação dos alunos para as tarefas sequenciais da melhoria da qualidade de produtos, serviços e desempenho: - Mapeamento de Processos - Identificação periódica de desvios - Identificação de oportunidades de melhoria e ganhos - Jornadas de Diagnóstico - Jornadas de Solução/planejamento das melhorias - Introdução das melhorias

Conteúdo Programático:

- Identificação clara e abrangente das cadeias de processos de trabalho na empresa
- Identificação dos fornecedores e clientes ao longo dessas cadeias
- Apuração cuidadosa das necessidades de cada um dos clientes
- Conscientização de todos quanto a suas responsabilidades como fornecedores, processadores e clientes
- Concepção dos produtos a serem trocados entre os fornecedores e clientes, em condições de satisfazer as necessidades apuradas
- Desenvolvimento de processos capazes de gerar esses produtos a mínimo custo e máximo desempenho
- Atribuição de papéis, responsabilidades e tarefas para provimento inequívoco dos resultados propostos.

Avaliação:

- Prova on-line.

Bibliografia Básica:

MIRANDA, Roberto Lira. **Qualidade Total – Rompendo as barreiras entre a teoria e a prática**. Pgs. 79 a 88. São Paulo: Makron Books, 1995.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Ações para a Qualidade: gestão integrada para a Qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

OLIVEIRA, Otavio Jr. (org). **Gestão da Qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

Gestão da Qualidade : teoria e prática - 2. ed. / 2010 - (Livros) - Acervo 132809PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas Ltda, 2010.

Bibliografia Complementar:

BRAVO, Ismael. **Gestão de qualidade : em tempos de mudanças**. 2.ed. Campinas: Alínea, 2007. 152p.

ROBLES JÚNIOR, Antonio; BONELLI, Valério Vitor. **Gestão da qualidade e do meio ambiente : enfoque econômico, financeiro e patrimonial**. São Paulo:Atlas, 2008. 112p.

CHENG, Lin Chih; MELO FILHO, Leonel Del Rey de. **QFD :desdobramento da função qualidade na gestão de desenvolvimento de produtos**. São Paulo: EdgardBlucher, 2007. 539p.

PACHECO, Edson. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas Ltda, 2010. 339 p.

Otávio J.;PALMISANO, Angelo; MAÑAS, Antônio Vico; MODIA, Esther Cabado; MACHADO, Márcio Cardoso. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2011. 243p.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Liderança 101 - Introdução à liderança

Cód. CF 06

C.H. 6h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: A efetiva implementação e sustentação a longo prazo do sucesso das empresas depende da melhoria contínua do envolvimento e comprometimento de seus colaboradores manifestados através de indicadores e condicionadores críticos de desempenho, como a prontidão, o espírito de equipe, a iniciativa, a disciplina e a velocidade de aprendizado. Este módulo trata da auto e hetero avaliação desses indicadores e de sua movimentação através de coaching ininterrupto.
Objetivo Geral: Melhorar, continuamente, os níveis de desenvolvimento dos indicadores e condicionadores do desempenho, em direção à excelência.
Objetivos Específicos: Envolver superiores e subordinados em um processo de avaliação contínua de desempenho progresso. Melhorar a velocidade de aprendizado, a disciplina, a autonomia, e espírito de equipe, o comprometimento e a competência operacional dos colaboradores da empresa.

Conteúdo Programático:

- Avaliação dos indicadores e condicionadores do desempenho
- Competência operacional
- Prontidão / comprometimento
- Disciplina e método
- Velocidade de aprendizado.
- Coaching sistemático para melhoria
- O ciclo virtuoso do feedback

Metodologia de Ensino:

Aulas on-line sob demanda com leituras prévias, leituras complementares, exercícios on-line adaptativos obrigatórios, respostas comentadas, fóruns, grupos de discussão, tutoria on-line e plantão de dúvidas, questões da disciplina inseridas na prova do módulo.

Avaliação:

- Prova on-line.

Bibliografia Básica:

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do Operacional ao Estratégico**. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

PINTO, Sandra Regina da Rocha; PEREIRA, Claudio de Souza. **Dimensões Funcionais da Gestão de Pessoas**. 9 ed. Rio de Janeiro: FGV. 2008. -

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital Humano nas Organizações**. São Paulo: Atlas. 2008.

Bibliografia Complementar:

FERNANDES, Bruno Henrique Rocha; BERTON, Luiz Hamilton. **Administração Estratégica: da Competência Empreendedora à Avaliação de Desempenho**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

WAGNER, John A. HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

CARBONE, Pedro Paulo; BRANDÃO, Hugo Pena. **Gestão por Competências e Gestão do Conhecimento**. 3 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2011.

HITT, Michel. **Administração Estratégica**. 7 ed. Editora Cengage learning 2008.

TANURE, Betania. EVANS, Paul. PUCIK, Vladimir. **Gestão de Pessoas no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora Campus. 2007.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Liderança 102

Cód. CF 07

C.H. 6h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: A efetiva implementação e sustentação a longo prazo do sucesso das empresas depende da melhoria contínua do envolvimento e comprometimento de seus colaboradores manifestados através de indicadores e condicionadores críticos de desempenho, como a prontidão, o espírito de equipe, a iniciativa, a disciplina e a velocidade de aprendizado. Este módulo trata da auto e hetero avaliação desses indicadores e de sua movimentação através de coaching ininterrupto.
Objetivo Geral: Melhorar, continuamente, os níveis de desenvolvimento dos indicadores e condicionadores de desempenho, em direção à excelência.
Objetivos Específicos: Envolver superiores e subordinados em um processo de avaliação contínua de desempenho progresso. Melhorar a velocidade de aprendizado, a disciplina, a autonomia, e espírito de equipe, o comprometimento e a competência operacional dos colaboradores da empresa.

Conteúdo Programático:

- Avaliação dos indicadores e condicionadores do desempenho
- Competência operacional
- Prontidão / comprometimento
- Disciplina e método
- Velocidade de aprendizado.
- Coaching sistemático para melhoria
- O ciclo virtuoso do feedback

Metodologia de Ensino:

Aulas on-line sob demanda com leituras prévias, leituras complementares, exercícios on-line adaptativos obrigatórios, respostas comentadas, fóruns, grupos de discussão, tutoria on-line e plantão de dúvidas, questões da disciplina inseridas na prova do módulo.

Avaliação:

- Prova on-line.

Bibliografia Básica:

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do Operacional ao Estratégico**. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

PINTO, Sandra Regina da Rocha; PEREIRA, Claudio de Souza. **Dimensões Funcionais da Gestão de Pessoas**. 9 ed. Rio de Janeiro: FGV. 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital Humano nas Organizações**. São Paulo: Atlas. 2008.

MIRANDA, Roberto Lira. **FAST MANAGEMENT- uma abordagem de cérebro integral para o empreendedorismo** - bloco 4. SP: RG Editores, 2021.

Bibliografia Complementar:

FERNANDES, Bruno Henrique Rocha; BERTON, Luiz Hamilton. **Administração Estratégica: da Competência Empreendedora à Avaliação de Desempenho**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

WAGNER, John A. HOLLENBECK, John R. Comportamento **Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

CARBONE, Pedro Paulo; BRANDÃO, Hugo Pena. **Gestão por Competência e Gestão do Conhecimento**. 3 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2011.

HITT, Michel. **Administração Estratégica**. 7 ed. Editora Cengage learning 2008.

TANURE, Betania. EVANS, Paul. PUCIK, Vladimir. **Gestão de Pessoas no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora Campus. 2007.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Funding 101 - Introdução à captação de investimentos

Cód. CF 08

C.H. 4h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: A quarta etapa do processo empreendedor (sustentação) trata da manutenção do sucesso da empresa em longo prazo e crescimento dos negócios. Fontes de recursos, captação em rodadas de negócio séries A, B, C até o IPO.
Objetivo Geral: Fornecer ao aluno caminhos para crescimento exponencial de sua empresa.
Objetivos Específicos: Trazer os conceitos de rodadas de investimento.
Conteúdo Programático: ● Bootstrap ● Pre-seeds ● Seeds

- Series A

Metodologia de Ensino:

Aulas on-line sob demanda com leituras prévias, leituras complementares, exercícios on-line adaptativos obrigatórios, respostas comentadas, fóruns, grupos de discussão, tutoria on-line e plantão de dúvidas, questões da disciplina inseridas na prova do módulo.

Avaliação:

- Prova on-line.

Bibliografia Básica:

MAGALDI, Sandro SALIBI NETO, José. **Gestão do Amanhã, tudo o que você precisa saber sobre Gestão, Inovação e Liderança para vencer na 4ª Revolução Industrial**, José Paulo Lemann, Ed Gente, 2018.

W. CHAN KIM, W. CHAN KIM RENÉE MAUBORGNE. **A Estratégia do Oceano Azul**. ed Sextante, 2005.

T. KIYOSAKI, ROBERT. **Pai Rico Pai Pobre: O que Os Ricos Ensinam a Seus Filhos Sobre Dinheiro**. Ed Campus, 2000.

Bibliografia Complementar:

Collins, Jim. **Como as Gigantes Caem**. Editora Alta Books, 2019.

ANDERSON, CHRIS. **Cauda Longa do Mercado de Massa para o Mercado de Nicho**. Ed Campus, 2006.

RIES, Al. **FOCO: Uma Questão de Vida ou Morte para sua Empresa**. Ed Pearson Education, 1st edition, 2010.

GONÇALVES, PAULO. **7 Erros que as grandes empresas cometem**. Ed Independente, 2020.

HERBOLD, ROBERT J. **Seduzido pelo Sucesso: como as grandes empresas sobrevivem às 9 armadilhas do sucesso**. Ed DVS, 2009.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Metodologia Científica - Normas ABNT

Cód. CF 09

C.H. 10h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: Metodologia científica, normas ABNT, elaboração de trabalhos científicos.
Objetivo Geral: Preparo do aluno, por meio de conceitos e pesquisas, a entender a interdisciplinaridade do curso e trabalhar em grupo e preparar um trabalho acadêmico, levando sempre a ideia de desenvolvimento de um projeto, usando sempre metodologia, referências bibliográficas, redação e apresentação final.
Objetivos Específicos: Preparar o aluno para elaborar trabalhos científicos dentro das normas.
Conteúdo Programático: • Trabalhos científicos

- Estrutura do Trabalho com ABNT
- Tipos dos trabalhos científicos
- Formatação nas Normas da ABNT
- Capa
- Folha de Rosto
- Pré-textuais Sumário
- Textos originais e Citações
- Referências Bibliográficas
- Anexos

Metodologia de Ensino:

Aulas on-line sob demanda com leituras prévias, leituras complementares, exercícios on-line adaptativos obrigatórios, respostas comentadas, fóruns, grupos de discussão, tutoria on-line e plantão de dúvidas, questões da disciplina inseridas na prova do módulo.

Avaliação:

- Prova on-line.

Bibliografia Básica:

ECO Humberto. **Como se faz uma tese**. 21. ed. São Paulo: Perspectiva, 2007.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. 6. ed. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

NAHUZ, Cecília dos Santos; FERREIRA, Lusimar Silva. **Manual de Normalização de Monografias**. 4. ed. São Luís: Visionária, 2007.

Bibliografia Complementar:

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós graduação**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

THOMAS, J.R.; NELSON, J. K. **Métodos de pesquisa em atividade física**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

MÜLLER, M. S. **Normas e padrões para teses, dissertações e monografias**. Londrina: Editora UEL, 2002, 4ª ed."

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Desenvolvimento do Talento Empreendedor

Cód. SK 01

C.H. 60h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: A antropologia do comportamento empreendedor, os talentos humanos e o processo empreendedor, criatividade, desenvolvimento do raciocínio lógico, desenvolvimento das aptidões organizacionais, desenvolvimento das aptidões sociais/relacionais. Desenvolvimento pessoal.
Objetivo Geral: Transformar jovens em empreendedores de alto impacto, geradores de emprego e renda.
Objetivos Específicos: Desenvolver os talentos necessários ao empreendedorismo: Criatividade, Intuição, Lógica, Organização, Dinamismo e Liderança.
Conteúdo Programático: • A antropologia do empreendedorismo • Os talentos humanos e o processo empreendedor • Desenvolvimento da criatividade • Desenvolvimento do raciocínio lógico • Desenvolvimento das aptidões organizacionais • Desenvolvimento das aptidões sociais/relacionais • Criação de um projeto de desenvolvimento pessoal

- Exercícios práticos

Metodologia de Ensino:

Aulas on-line sob demanda com leituras prévias, leituras complementares, exercícios on-line adaptativos obrigatórios, respostas comentadas, fóruns, grupos de discussão, tutoria on-line e plantão de dúvidas, questões da disciplina inseridas na prova do módulo.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia Básica:

MIRANDA, Roberto Lira . ***FAST MANAGEMENT- abordagem de cérebro integral no empreendedorismo***. E-Book . RG Editores . SP : 2021

DRUKER, Peter. **Inovação e Espírito Empreendedor** .Cengage.SP . 2011.

MIRANDA, Roberto Lira . **A Era do Talento** . Ed. BookMídia . SP . 2001.

MIRANDA, Roberto Lira . **Inteligência Total na Empresa** . Ed. Campus . RJ. 1998.

Bibliografia Complementar:

MIRANDA, Roberto Lira . **Além da Inteligência Emocional** . Ed. Campus . RJ . 1997

HASHIMOTO, Marcos; BORGES, Cláudio . **Empreendedorismo – Plano de Negócios em 40 lições** . Saraiva . 2013

CODA, Roberto . **Competências Comportamentais** . Atlas SP . 2016

GRAMIGNA, Maria Rita . **Modelo de Competências e Gestão dos Talentos** . Financial Times BR . 2007

CESAR, Benjamin e MORGADO, Augusto C.. **Raciocínio Lógico - Quantitativo**. São Paulo: Campus Elsevier.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Desenvolvimento do Senso Estético

Cód. SK 02

C.H. 10h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: Desenvolvimento do senso estético. História da arte, estética ambiental, adequação histórica, cultural e a estética arquitetônica, psicodinâmica das cores, fontes, artes gráficas, artes visuais, integração coerente de recursos tecnológicos, correntes estéticas, o meio e o indivíduo, storytelling.
Objetivo Geral: Desenvolver no aluno o senso estético, a capacidade de entender dimensões, o uso de elementos cenográficos em hotéis e eventos, atentando para o contexto histórico, cultural e ambiental.
Objetivos Específicos: Fornecer conhecimento e fomentar o uso correto de todos os recursos disponíveis para projetos únicos, coerentes, adequados aos contextos onde ocorrem.

Conteúdo Programático:

- História da Arte
- Benchmarks
- Estética ambiental
- Adequação histórica, cultural e a estética arquitetônica
- Psicodinâmica das cores
- Lettering
- Artes gráficas e visuais
- Estética no cinema
- Estética cenográfica
- Vitrinismo
- Storytelling

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de cases; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia Básica:

ECO, Humberto. **História da Beleza**. SP: Record, 2016

SUASSUNA, Ariano. **Iniciação à Estética**. Nova Fronteira, 2018

DANTO, Arthur. **O abuso da Beleza: A estética e o conceito de arte**. Wmf Martins Fontes, 2015

Bibliografia Complementar:

DUARTE, Rodrigo. **O Belo Autônomo – Textos Clássicos de Estética**. Autêntica Crisálida, 2012

PROENÇA, Graça. **História da Arte**. SP: Ática, 2011

BARBOSA, Ricardo José Correa. **Schiller e a Cultura Estética**. SP: Zahar, 2004

SCHLEGEL, Friedrich. **A educação estética do homem**. SP: Iluminuras, 2002

BARRETO, Marco Heleno. **Homo Imaginans: A imaginação criadora na Estética de Gadton**. Loyola, 2016.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Desenvolvimento da Resiliência

Cód. SK 03

C.H. 10h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: Desenvolvimento da Resiliência.
Objetivo Geral: Desenvolver no aluno a resistência à frustração e capacidade de relacionamento conciliador, talento necessário ao sucesso como empreendedor.
Objetivos Específicos: Desenvolver a perseverança para vencer barreiras difíceis, o comprometimento com o trabalho e com as pessoas para a consecução de objetivos, a exigência pela qualidade como uma atitude permanente, visando criar um padrão superior na entrega dos serviços, o positivismo para gerar uma atmosfera de harmonia e prosperidade ao seu redor e o gosto pelo trabalho para vencer profissionalmente em um mercado cada vez mais competitivo.

Conteúdo Programático:

- Resiliência
- Técnicas para superação de adversidades
- O poder do pensamento positivo
- O poder do humor
- O poder dos hormônios
- A Fé
- Técnicas de combate ao Stress
- Alimentação
- Meditação
- Rotinas de exercícios físicos
- Exercícios práticos

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de cases; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia Básica:

CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly. **Flow: a Psicologia do alto desempenho e da felicidade.** SP: Pioneira, 2020

SOUZA E SOUZA, Celso de. **Liderança Diferenciada.** Blumenau: Ed. 3 de maio, 2015

ROBERTSON, Donald. **Resiliência: Como blindar a sua mente e conquistar a tranquilidade para resolver qualquer adversidade.** Citadel, 2019

SABBAG, Paulo Yazigi. **Resiliência: competência para enfrentar situações extraordinárias na sua vida profissional.** Alta Books, 2017

Bibliografia Complementar:

ALUNS, Carmem. **Sem estresse e ansiedade: Seja seu próprio treinador de gestão de estresse.** eBook Kindle, 2021

CAMPOS, André. **Realize! Gerencie seu uso do tempo.** eBook Kindle 2021

MIRANDA, Roberto Lira. **A Era do Talento.** SP: BookMidia, 2001.

Harvard Business Review. GEIGER, Paulo (Trad.) **Resiliência 2020.** SP: Zahar, 2013

KRZNARIC, Roman. **O poder da Empatia. A arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo** SP: Zahar, 2015

KRZNARIC, Roman. **Sobre a arte de viver: Lições da História para uma vida melhor.** SP: Zahar, 2013

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Bushido

Cód. SK 04

C.H. 8h

Módulo: Flutuante

Componente Curricular
Ementa: Estudo do código de honra Samurai. Honra, senso de justiça, honestidade, respeito, compaixão, coragem e lealdade.
Objetivo Geral: Desenvolver os pilares para uma vida honrada, observando valores éticos e morais para diferenciar o certo do errado, levando estas definições para o relacionamento com clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores.
Objetivos Específicos: Desenvolver a coragem para romper com padrões pré-estabelecidos, a compaixão para ajudar os outros, especialmente aqueles que mais precisam, não esperando por uma recompensa, o respeito aos outros, independente de quem sejam ou o que tenham feito. Aprender a manter seus valores como caminho para a integridade. Resgatar a importância da honestidade para viver com liberdade e construir uma nova sociedade. Desenvolver o sentimento da honra para a manutenção dos valores em qualquer situação e construção de confiabilidade nos relacionamentos pessoais e profissionais. Desenvolver a lealdade e o companheirismo para cultivar e sustentar os relacionamentos construídos, potencializando os benefícios da rede de contatos para a construção de uma realidade melhor para todos.

Conteúdo Programático:

- O Bushido
- Honra
- Senso de justiça
- Honestidade
- Respeito
- Compaixão
- Coragem
- Lealdade

Metodologia de Ensino:

Aulas on-line sob demanda com leituras prévias, leituras complementares, exercícios on-line adaptativos obrigatórios, respostas comentadas, fóruns, grupos de discussão, tutoria on-line e plantão de dúvidas, questões da disciplina inseridas na prova do módulo.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia Básica:

ADIDAS, Wilson. ABALAMATOS, Carlos. **Código do Bushido. O caminho do Guerreiro.** Hunter Books, 2021

FERREIRA NETO, Arthur M. **Justiça como realização de Capacidades Humanas.** Edipucrs, 2009.

MORAES, Fernando. **Compaixão como conceito de totalidade.** Novo Conceito, 2019

Bibliografia Complementar:

NIETZSCHE, Friedrich. **Genealogia da Moral**. Vozes, 2013

HALL, John Carey. **Leis Feudais Japonesas**. Yokohama, 1913

SILK, Danny. **Prática da Honra**. Ed Chara, 2018

SEIXAS, Rinaldo. **Código de honra: 10 virtudes para uma vida relevante**. Ed. Mundo Cristão, 2015

CLEARY, Thomas. **Training the Samurai Mind: A Bushido Sourcebook** (Inglês). Shambhala: 2008

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Reservas e Conversão

Cód. HOT 1.01

C.H. 60h

Módulo: 1 - Reservas e Conversão (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Metodologia de projetos segundo o PMI; apresentar ao aluno os modelos de gestão de projetos e capacitar o aluno na execução de um projeto de montagem de um departamento de reservas e conversão.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a montar um departamento de reservas e conversão para um hotel.
Objetivos Específicos: O aluno será capaz de: • Identificar as características de um projeto; • Identificar os principais componentes de um projeto segundo o <i>Project Management Institute</i> – PMI; • Elaborar um projeto de um departamento de reservas e conversão.

Conteúdo Programático:

- Projetos - o que são e suas características
- PMI – *Project Management Institute*
- O Contexto da Gerência de Projetos
- Os Processos da Gerência de Projetos
- Gerência da Integração do Projeto
- Gerência do Escopo do Projeto
- Gerência do Tempo do Projeto
- Gerência do Custo do Projeto
- Gerência da Qualidade do Projeto
- Gerência dos Recursos Humanos do Projeto
- Gerência das Comunicações do Projeto
- Gerência dos Riscos do Projeto
- Gerência das Aquisições do Projeto
- O processo empreendedor
- Os componentes do departamento de reservas
- Passo a passo para montagem do departamento
- Visita técnica guiada
- Montagem do projeto prático
- Produção do relatório do Projeto Final de módulo
- Apresentação do Relatório do Projeto Final de módulo

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

MIRANDA, Roberto Lira. Além da Inteligência Emocional. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

DRUCKER, Peter F. Inovação e Espírito Empreendedor. São Paulo: Cengage, 2007.

MAGRUGA, Roberto. Gestão Moderna de Call Center e Telemarketing. São Paulo: Atlas.

VIERA, Elenara; CANDIDO, Índio. Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: EducS, 2003.

COSTA PIMENTA, Roberto da; ROBERTO THIRY-CHERQUES, Hermano. Gestão de Projetos. São Paulo: FGV, 2013.

Bibliografia Complementar:

MIRANDA, Roberto Lira. A Era do Talento. São Paulo: BookMídia, 2001.

HASHIMOTO, Marcos. Espírito Empreendedor nas Organizações. São Paulo: Saraiva, 2012

HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. Gestão de operações hoteleiras. São Paulo: Pearson, 2005.

ISMAIL, Ahmed. Hospedagem: front office e governança. São Paulo: Thompson, 2004.

VALLEN, J. J. Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002.

WALKER, John. Introdução à Hospitalidade. São Paulo: Manole, 2002.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Reservas e Conversão

Cód. HOT 1.02 **C.H.** 120h **Módulo:** 1 – Reservas e Conversão (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Reservas na Hotelaria de Luxo. Distribuição on-line. Gestão de Call Centers e Equipes. <i>Revenue Management</i>. Sistemas de Reservas.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a atuar proativamente no setor de reserva e conversões do ramo hoteleiro.
Objetivos Específicos: O aluno será capaz de gerir ou montar um setor de reservas e atuar de forma ativa no setor de conversões; Atuar proativamente em projetos de melhorias dos setores; Utilizar sistemas informacionais como suporte aos processos decisórios.
Conteúdo Programático: • Localização física do departamento • Postura profissional • Contratos de hospedagem • Fluxo de entrada e saída, Caixa • Permanência do cliente • Livro de reclamações • Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) e Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH)

- Ciclo de reservas e efetuação da reserva
- Sistema informatizado
- Alterar, procurar, reativar, cancelar, *no show* e confirmar reserva.

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de cases; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

MARQUES, Albano. Manual de Hotelaria: políticas e procedimentos. São Paulo: Thes, 2004.

MAGRUGA, Roberto. Gestão Moderna de Call Center e Telemarketing. São Paulo: Atlas

VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: 2003.

Bibliografia Complementar:

LARA, Simone B. Marketing & Vendas na Hotelaria. São Paulo: Futura, 2001.

HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. Gestão de operações hoteleiras. São Paulo: Pearson, 2005.

ISMAIL, Ahmed. Hospedagem: front office e governança. São Paulo: Thompson, 2004.

VALLEN, J. J. Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002.

WALKER, John. Introdução à Hospitalidade. São Paulo: Manole, 2002.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Comunicação e Expressão: Língua Portuguesa. Conversação, Leitura e Interpretação

Cód. HOT 1.03 **C.H.** 20h **Módulo:** 1 – Reservas e Conversão (Flutuante)

Componente Curricular
Ementa: Fundamentos da língua portuguesa; nova gramática; tipos de comunicação; comunicação verbal; Leitura e interpretação de textos.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno nas técnicas de conversação, leitura e interpretação. Desenvolver a leitura e interpretação de textos. Apresentar a neurolinguística e técnicas de psicodrama objetivando melhorar a capacidade de expressão do aluno.
Objetivos Específicos: O aluno poderá ser capaz de gerir ou montar um setor de comunicação, compreender as relações de trabalho em uma agência de propaganda. O aluno será capaz de montar um plano de negócios.

Conteúdo Programático:

- Língua Portuguesa / Conversação
- A comunicação verbal
- Neurolinguística
- Psicodrama
- Leitura e Interpretação de textos
- Habilidades de Leitura
- Interpretação de textos complexos
- Análise de textos
- Nova gramática

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de cases; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia básica:

CEREJA, William Roberto. Interpretação de textos: Construindo Competências e Habilidades em Leitura. Atual.2012.

BOFF, Odete Maria. Leitura e produção textual. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Produção textual: Análise de gêneros e compreensão. Parábola. 2013.

Bibliografia Complementar:

BOFF, Leonardo. A águia e a galinha. Petrópolis: Vozes, 2002.

CUNHA, C. F. & CINTRA, L. Nova gramática do português contemporâneo. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2013.

FARACO, Carlos Alberto. Prática de texto. Petrópolis: Vozes, 2011.

INFANTE, U. Do texto ao texto. São Paulo: Scipione, 2002.

BAGNO, MARCOS. A língua de Eulália: novela sociolinguística. São Paulo: Contexto, 2010.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Recepção e check-in

Cód. HOT 2.01

C.H. 60h

Módulo: 2 - Recepção e check-in (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Metodologia de projetos segundo o PMI; apresentar ao aluno os modelos de gestão de projetos e capacitar o aluno na execução de um projeto de montagem de um departamento de reservas e conversão.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a montar um departamento de Recepção para um hotel.
Objetivos Específicos: O aluno deverá ser capaz de identificar as características de um projeto. Identificar os principais componentes de um projeto segundo o <i>Project Management Institute</i> – PMI. Elaborar um projeto de um departamento de Recepção.
Conteúdo Programático: • Estruturação de projeto segundo as metodologias do <i>Project Management Institute</i> (PMI) • Os talentos humanos e o Processo Empreendedor • Os componentes do departamento de recepção • Passo a passo para montagem do departamento de recepção • Visita técnica guiada • Produção do relatório do Projeto Final de módulo

- Apresentação do Relatório do Projeto Final de módulo

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

CHANLAT, Jean-François. Gestão Empresarial – Uma perspectiva antropológica. São Paulo: Cengage, 2011.

GUZELA, Guilherme. Excelência em recepção de hotéis. São Paulo: IBPEX, 2012

VALLEN, J. J. Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002.

PEREZ, Luís Di Muro. Manual prático de recepção hoteleira. São Paulo: Roca, 2014.

COSTA PIMENTA, Roberto da; ROBERTO THIRY-CHERQUES, Hermano. Gestão de Projetos. São Paulo: FGV, 2013.

Bibliografia Complementar:

MARTINS, Carlos Wizard. Como sonhar e realizar seus sonhos. Novo Século 2010

KENNEDY, Hall. A Arte de fazer amigos. Rio de Janeiro: Ediouro, 1988.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência Emocional. São Paulo: Objetiva, 1995.

DAL MASO, Cesar Buaes. Gestão da Qualidade em Serviços de Hotelaria. São Paulo: Scortecchi, 2013.

WEISS, Donald. Organizando uma Verdadeira Equipe. São Paulo: Nobel, 1994.

MARQUES, Fábio. Qualidade Total em Serviços. São Paulo: APM Books, 1997

ALBERTIN, Alberto Luiz. Administração de informática: funções e fatores críticos de sucesso. São Paulo: Atlas, 2004.

CÂNDIDO, Índio. Recepção Hoteleira. São Paulo: Atlas, 2002.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Recepção e check-in

Cód. HOT 2.02 **C.H.** 120h **Módulo:** 2 - Recepção e check-in (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Recepção na Hotelaria. Gestão de Equipes. <i>Guest Services</i>. Gestão da Qualidade. Sistemas de Recepção.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a atuar proativamente no setor de recepção e <i>check-in</i> do ramo hoteleiro.
Objetivos Específicos: O aluno será capaz de gerir ou montar um setor recepção e <i>check-in</i>. O aluno será capaz de atuar proativamente em projetos de melhorias dos setores. O aluno será capaz de gerir equipes de recepção em hospitalidade.
Conteúdo Programático: Atitude, postura, comportamento, asseio pessoal, código de vestimenta, operação da recepção, relacionamento, comunicação oral e escrita, turnos, escalas, liderança, motivação, a hierarquia das necessidades humanas, gestão por talentos, comunicação e adaptação, relações com os hóspedes, comunicação, resiliência e proatividade, padronização de procedimentos, adoção de procedimentos <i>premium</i> do mercado do luxo, procedimentos de <i>check-in</i> e <i>check-out</i>, softwares, novos sistemas de <i>self-check-in</i>, e <i>self</i>

check-out, modalidades, a operação na prática, utilização plena dos recursos de sistema e CRM.

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de cases; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

GUZELA, Guilherme. Excelência em recepção de hotéis. São Paulo: IBPEX, 2012

VALLEN, J. J. Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002.

PEREZ, Luís Di Muro. Manual prático de recepção hoteleira. São Paulo: Roca, 2014.

Bibliografia Complementar:

DAL MASO, Cesar Buaes. Gestão da Qualidade em Serviços de Hotelaria. São Paulo: Scortecchi, 2013.

WEISS, Donald. Organizando uma Verdadeira Equipe. São Paulo: Nobel, 1994.

MARQUES, Fábio. Qualidade Total em Serviços. São Paulo: APM Books, 1997.

ALBERTIN, Alberto Luiz. Administração de informática: funções e fatores críticos de sucesso. São Paulo: Atlas, 2004.

CANDIDO, Índio. Recepção Hoteleira. São Paulo: Atlas, 2002.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Educação Ambiental: Ciência, Tecnologia e Sustentabilidade

Cód. HOT 2.03

C.H. 20h

Módulo: 2 - Recepção e check-in (Flutuante)

Componente Curricular
Ementa: Histórico da educação ambiental. Tecnologia na preservação do meio-ambiente. Pesquisa e desenvolvimento. Utilização de tecnologias e processos sustentáveis.
Objetivo Geral: Compreender a importância das práticas sustentáveis na atividade hoteleira. Fornecer conhecimento acerca das principais ferramentas de sustentabilidade aplicadas à indústria hoteleira.
Objetivos Específicos: O aluno será capaz de identificar oportunidades para implementação de iniciativas sustentáveis. O aluno conhecerá os principais processos para a operação ecologicamente sustentável. O aluno compreenderá o impacto ecológico de sua operação e a importância da prática sustentável.

Conteúdo Programático:

- Fundamentos da Sustentabilidade
- Empresas sustentáveis
- Meio ambiente e responsabilidade socioambiental
- Avaliação da sustentabilidade da operação
- Implantação de processos sustentáveis

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de cases; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia básica:

CECHIN, Andrei. A Natureza como Limite da Economia: a Contribuição de Nicholas Georgescu-Roegen. São Paulo: Edusp/Senac, 2010.

MONTIBELLER FILHO, Gilberto. O mito do desenvolvimento sustentável: meio ambiente e custos sociais no moderno sistema produtor de mercadorias. 2. ed. rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2004.

SACHS, Ignacy. Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável. 3ª edição. Rio de Janeiro: Ed. Garamond, 2008.

Bibliografia Complementar:

TRIGUEIRO, André (org). Meio ambiente no século 21. Rio de Janeiro: Sextante, 2003.

DRUCKER, Peter. Terceiro setor: exercícios de Autoavaliação para empresas. São Paulo: Futura, 2001.

SCARLATO, Francisco Capuano; PONTIN, Joel Arnaldo. cons. RODRIGUES, Sérgio de Almeida. Do nicho ao lixo: ambiente, sociedade e educação. São Paulo: Atual, 1992.

SCOTTO, Gabriela; CARVALHO, Isabel C. de Moura; GUIMARÃES, Leandro Belinaso. Desenvolvimento Sustentável. 3ª edição. Petrópolis: Ed. Vozes, 2008.

KEINERT, Tania Margarete Mezzomo (org.). Organizações sustentáveis: utopias e inovações. – São Paulo: Annablume; Belo Horizonte: Fapemig, 2007.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Hospedagem

Cód. HOT 3.01 **C.H.** 60h **Módulo:** 3 – Hospedagem e Conciergerie (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Metodologia de projetos segundo o PMI; apresentar ao aluno os modelos de gestão de projetos e capacitar o aluno na execução de um projeto de montagem de um departamento de Hospedagem e concierge.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a montar um departamento de Hospedagem e conversão para um hotel.
Objetivos Específicos: O aluno poderá ser capaz de identificar as características de um projeto. Identificar os principais componentes de um projeto segundo o <i>Project Management Institute</i> – PMI. Elaborar um projeto de um departamento de Hospedagem e concierge.

Conteúdo Programático:

- Estruturação de projeto segundo as metodologias do *Project Management Institute* (PMI)
- Inovação
- Os componentes do departamento de Hospedagem
- Passo a passo para montagem do departamento de hospedagem
- Visita técnica guiada
- Montagem do projeto prático
- Visita técnica guiada
- Produção do relatório do Projeto Final de módulo
- Apresentação do Relatório do Projeto Final de módulo

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

KENNEDY, Hall. A Arte de fazer amigos. Rio de Janeiro: Ediouro, 1988.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência Emocional. São Paulo: Objetiva, 1995.

DAVIES, Carlos Alberto. Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

COSTA PIMENTA, Roberto da; ROBERTO THIRY-CHERQUES, Hermano. Gestão de Projetos. São Paulo: FGV, 2013.

Bibliografia Complementar:

RUTHERFORD, Denney G. Hotel: Gerenciamento e Operações. São Paulo: Roca, 2004.

VERGARA, Sylvia Helena Constant et al. Excelência no atendimento ao cliente. São Paulo: 2014.

CANDIOTA, Felipe. Brazil Hotels. Rio de Janeiro: Paisagem, 2011.

VIERA, Elenara. Camareira de Hotel. Canoas: Ulbra, 2003.

FARIAS, Roberto Maia. Manual para Lavanderias: a Revolução na Arte de Lavar. Caxias do Sul: Educs, 2006

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Hospedagem e Conciergerie

Cód. HOT 3.02 **C.H.** 120h **Módulo:** 3 - Hospedagem e concierge (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Visão global de serviços hoteleiros. O concierge e seu impacto na satisfação e fidelização do hóspede.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a atuar proativamente no setor de Hospedagem e <i>conciergerie</i> do ramo hoteleiro.
Objetivos Específicos: O aluno será capaz de gerir ou montar um setor de hospedagem e atuar de forma ativa no setor. O aluno será capaz de atuar proativamente em projetos de melhorias dos setores.
Conteúdo Programático: Concepção e planejamento dos serviços hoteleiros, padrões de qualidade mundiais, as funções do concierge, o concierge moderno, introdução aos procedimentos-padrão adotados pela associação dos <i>concierges</i> (<i>Les Clefs D'Or</i>), subcontratação, parcerias estratégicas, o serviço de governança, lavanderia, coordenação e controle.

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de cases; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

CANDIDO, Índio; VIERA, Elenara. Gestão de Hotéis - Técnicas, Operações e Serviços, Caxias do Sul: Educus, 2003.

ISMAIL, Ahmed. Hospedagem: Front Office e Governança. São Paulo: Thompson, 2004.

DAVIES, Carlos Alberto. Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

Bibliografia Complementar:

RUTHERFORD, Denney G. Hotel: Gerenciamento e Operações. São Paulo: Roca, 2004.

VERGARA, Sylvia Helena Constant et al. Excelência no atendimento ao cliente. São Paulo: FGV, 2014.

CANDIOTA, Felipe. Brazil Hotels. Rio de Janeiro: Paisagem, 2011.

VIERA, Elenara. Camareira de Hotel. Canoas: Ulbra, 2003

FARIAS, Roberto Maia. Manual para Lavanderias: a Revolução na Arte de Lavar. Caxias do Sul: Educus, 2006.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Comunicação e Expressão: Criação e redação de textos, Análise e revisão

Cód. HOT 3.03

C.H. 20h

Módulo: 3 - Hospedagem e concierge (Flutuante)

Componente Curricular
Ementa: Estilos de reação. Leitura e interpretação de texto. Redação aplicada.
Objetivo Geral: Desenvolver habilidades de leitura e interpretação através de ampla variedade de textos. Aperfeiçoar técnicas de redação aplicadas a diferentes meios e situações.
Objetivos Específicos: Desenvolver habilidades de redação aplicadas aos documentos comumente utilizados na operação hoteleira. Compreender e utilizar elementos textuais como coesão, coerência, clareza e concisão. Principais formas de composição para atingimento de objetivos.
Conteúdo Programático: ● Criação e redação de textos ● A prática da escrita ● Redação empresarial ● Estilos ● Análise e revisão de textos ● Releitura, resenha e produção literária

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de cases; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia básica:

CEREJA, William Roberto. Interpretação de textos: Construindo Competências e Habilidades em Leitura. Atual. 2012.

BOFF, Odete Maria. Leitura e produção textual. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Produção textual: Análise de gêneros e compreensão. Parábola. 2013.

Bibliografia Complementar:

BOFF, Leonardo. A águia e a galinha. Petrópolis: Vozes, 2002.

CUNHA, C. F. & CINTRA, L. Nova gramática do português contemporâneo. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2013.

FARACO, Carlos Alberto. Prática de texto. Petrópolis: Vozes, 2011.

INFANTE, U. Do texto ao texto. São Paulo: Scipione, 2002.

BAGNO, MARCOS. A língua de Eulália: novela sociolinguística. São Paulo: Contexto, 2010.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Alimentos & Bebidas

Cód. HOT 4.01

C.H. 60h

Módulo: 4 - Alimentos & Bebidas (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Metodologia de projetos segundo o PMI; apresentar ao aluno os modelos de gestão de projetos e capacitar o aluno na execução de um projeto de montagem de um departamento de Alimentos & Bebidas.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a montar um departamento de Alimentos & Bebidas para um hotel.
Objetivos Específicos: O aluno poderá ser capaz de identificar as características de um projeto. Identificar os principais componentes de um projeto segundo o Project Management Institute – PMI. Elaborar um projeto de um departamento de Alimentos & Bebidas.

Conteúdo Programático:

- Estruturação de projeto segundo as metodologias do *Project Management Institute* (PMI)
- Resiliência
- Os componentes do departamento de A&B
- Passo a passo para montagem do departamento de A&B
- Visita técnica guiada
- Montagem do projeto prático
- Visita técnica guiada
- Produção do relatório do Projeto Final de módulo
- Apresentação do Relatório do Projeto Final de módulo

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

DE LA TORRE, Francisco. Administração Hoteleira: Alimentos e Bebidas. São Paulo: Metha, 2002.

MARICATO, Percival. Como montar e administrar bares e restaurantes. São Paulo: Senac, 2010.

PACHECO, Aristides de Oliveira. Manual do Maitre d'Hôtel. São Paulo: Senac, 2003.

COSTA PIMENTA, Roberto da; ROBERTO THIRY-CHERQUES, Hermano. Gestão de Projetos. São Paulo: FGV, 2013.

Bibliografia Complementar:

MEZOMO, I.B. Os serviços de Alimentação. Barueri: Manole, 2002.

PACHECO, Aristides de Oliveira. Manual de organização de Banquetes. São Paulo: Senac, 2000.

FONSECA, M. T. Tecnologias Gerenciais de Restaurantes. São Paulo: Senac, 2009.

VASCONCELOS, F.; CAVALCANTE E.; BARBOSA L. Menu: como montar um cardápio eficiente. São Paulo: Roca, 2002.

TRIGUEIRO, Fernando G. R. Qualidade em Serviços e Atenção ao Cliente. Olinda: Focus, 2001.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Alimentos & Bebidas

Cód. HOT 4.02 **C.H.** 120h **Módulo:** 4 - Alimentos & Bebidas (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Aspectos e conceitos do setor de Alimentos e Bebidas. A atuação do gestor dos serviços de alimentação na hotelaria. Normas e regulamentações da área de Alimentos e Bebidas.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a atuar proativamente no setor de Alimentos e Bebidas do ramo hoteleiro.
Objetivos Específicos: O aluno será capaz de gerir ou montar um setor de Alimentos e Bebidas, atuar de forma ativa. O aluno será capaz de atuar proativamente em projetos de melhorias dos setores. O aluno será capaz de identificar os diferentes tipos de serviços disponíveis em um setor de Alimentos e Bebidas.
Conteúdo Programático: Concepção, orçamentação, planejamento, tipos de serviços, <i>mis en place</i>, setups, a escolha dos pratos, menus, precificação, harmonização, copas de andar, pré-preparo, turnos, serviços em alta gastronomia, mesa, salão e restaurantes de luxo.

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas e de laboratório; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de cases; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

DE LA TORRE, Francisco. Administração Hoteleira: Alimentos e Bebidas. São Paulo: Metha, 2002.

MARICATO, Percival. Como montar e administrar bares e restaurantes. São Paulo: Senac, 2010.

PACHECO, Aristides de Oliveira. Manual do Maitre d'Hôtel. São Paulo: Senac, 2003.

Bibliografia Complementar:

MEZOMO, I.B. Os serviços de Alimentação. Barueri: Manole, 2002.

PACHECO, Aristides de Oliveira. Manual de organização de Banquetes. São Paulo: Senac, 2000.

FONSECA, M. T. Tecnologias Gerenciais de Restaurantes. São Paulo: Senac, 2009.

VASCONCELOS, F.; CAVALCANTE E.; BARBOSA L. Menu: como montar um cardápio eficiente. São Paulo: Roca, 2002.

TRIGUEIRO, Fernando G. R. Qualidade em Serviços e Atenção ao Cliente. Olinda: Focus, 2001.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Educação Ambiental: Cidadania, Ambiente e Qualidade de Vida

Cód. HOT 4.03

C.H. 20h

Módulo: 4 - Alimentos & Bebidas (Flutuante)

Componente Curricular
Ementa: • Educação ambiental formal e informal • A educação ambiental e a formação da cidadania • Meio-ambiente e qualidade de vida
Objetivo Geral: Apresentar ao aluno a correlação entre educação ambiental e o desenvolvimento da cidadania.
Objetivos Específicos: O aluno será capaz de identificar o conceito de educação ambiental e suas implicações no cotidiano. Compreender o meio-ambiente como fator determinante da qualidade de vida. Implementar políticas ambientais sustentáveis no ramo hoteleiro.
Conteúdo Programático: • Ecologia e relação com o meio ambiente • Práticas ambientais sustentáveis • Programas de preservação de recursos • Reciclagem e qualidade de vida • Cidadania e a vida em sociedade

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala de aula; leitura dirigida; apresentação de cases; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia básica:

CECHIN, Andrei. A Natureza como Limite da Economia: a contribuição de Nicholas Georgescu-Roegen. São Paulo: Edusp/Senac, 2010.

MONTIBELLER FILHO, Gilberto. O mito do desenvolvimento sustentável: meio ambiente e custos sociais no moderno sistema produtor de mercadorias. 2. ed. rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2004.

SACHS, Ignacy. Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável. 3ª edição. Rio de Janeiro: Ed. Garamond, 2008.

VEIGA, José Eli. Desenvolvimento Sustentável: O desafio do século XXI. 3ª edição. Rio de Janeiro: Garamond, 2008.

BURSZTYN, Maria Augusta Almeida; BURSZTYN, Marcel. Fundamentos de Política e Gestão Ambiental: caminhos para a sustentabilidade. 1. ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2013.

Bibliografia Complementar:

TRIGUEIRO, André (org). Meio ambiente no século 21. Rio de Janeiro: Sextante, 2003.

DRUCKER, Peter. Terceiro setor: exercícios de autoavaliação para empresas. São Paulo: Futura, 2001.

SCARLATO, Francisco Capuano; PONTIN, Joel Arnaldo. cons. RODRIGUES, Sérgio de Almeida. Do nicho ao lixo: ambiente, sociedade e educação. São Paulo: Atual, 1992.

SCOTTO, Gabriela; CARVALHO, Isabel C. de Moura; GUIMARÃES, Leandro Belinaso. Desenvolvimento Sustentável. 3ª edição. Petrópolis: Ed. Vozes, 2008.

KEINERT, Tania Margarete Mezzomo (org). Organizações sustentáveis: utopias e inovações. Belo Horizonte: Fapemig, 2007.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Operações

Cód. HOT 5.01 **C.H.** 60h **Módulo:** 5 – Gestão de Operações (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Metodologia de projetos segundo o PMI. Modelos de gestão de projetos e capacitar o aluno na execução de um projeto de melhoria na gestão de operações de um hotel.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a montar e gerir as operações de um empreendimento de hospitalidade.
Objetivos Específicos: O aluno será capaz de identificar as características de um projeto. Identificar os principais componentes de um projeto segundo o <i>Project Management Institute</i> – PMI. Elaborar um projeto de melhoria na gestão de operações de um hotel. Capacitar o aluno a identificar as operações desenvolvidas no ambiente hoteleiro.
Conteúdo Programático: • Estruturação de projeto segundo as metodologias do <i>Project Management Institute</i> (PMI) • <i>Bushido</i> – O código de honra Samurai • Resiliência • Os componentes do departamento de Operações • Passo a passo para montagem do departamento de Operações • Visita técnica guiada

- Produção do relatório do Projeto Final de módulo
- Apresentação do Relatório do Projeto Final de módulo

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. Gestão de operações hoteleiras. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROSALINI, Ana Maria. Administração Hoteleira e Treinamento Motivacional. Arke, 2006.

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio et al. Hotel Planejamento e Projeto. São Paulo, 2013.

COSTA PIMENTA, Roberto da; ROBERTO THIRY-CHERQUES, Hermano. Gestão de Projetos. São Paulo: FGV, 2013.

Bibliografia Complementar:

DE LA TORRE, Francisco. Administração Hoteleira: Departamentos. São Paulo: Metha, 2002

DAVIES, Carlos Alberto. Cargos em Hotelaria. Caxias do Sul: Educs, 2001.

FARAH, Azenha Serra. Fator Humano da Qualidade em Empresas Hoteleiras. Rio de Janeiro: QualityMark, 2005.

CAVASSA, César Ramires. Hotéis – Gerenciamento, Segurança e Manutenção. São Paulo: Roca, 2001.

LINZMAYER, Eduardo. Guia Básico para Administração da Manutenção Hoteleira. São Paulo: Senac, 2012.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Gestão de Operações

Cód. HOT 5.02 **C.H.** 120h **Módulo:** 5 – Gestão de Operações (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Planos de operação, operações logísticas, integração entre os departamentos, gestão de materiais e patrimônio.
Objetivo Geral: Fornecer uma visão global das operações desenvolvidas no ramo da hospitalidade.
Objetivos Específicos: Capacitar o aluno a desenvolver um plano de operações de hospitalidade. Desenvolver competências na gestão de materiais e patrimônio. Contextualizar a operação logística no contexto da hospitalidade.
Conteúdo Programático: • Planejamento de Operações • O funcionamento global do hotel • A integração de departamentos • Recursos Humanos • Processos avançados de recrutamento, treinamento • Manutenção e patrimônio • Gestão do patrimônio • Plano de manutenção preventiva e corretiva

- Reformas e *Retrofit*
- Planejamento e projetos de reformas, ampliação, *redesign*
- Arquitetura convergente.

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala de aula; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. Gestão de operações hoteleiras. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROSALINI, Ana Maria. Administração Hoteleira e Treinamento Motivacional. Arke, 2006

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio et al. Hotel Planejamento e Projeto. São Paulo: Senac, 2013.

Bibliografia Complementar:

DE LA TORRE, Francisco. Administração Hoteleira: Departamentos. São Paulo: Metha, 2002

DAVIES, Carlos Alberto. Cargos em Hotelaria. Caxias do Sul: Educs, 2001.

FARAH, Azenha Serra. Fator Humano da Qualidade em Empresas Hoteleiras. Rio de Janeiro: QualityMark, 2005.

CAVASSA, César Ramires. Hotéis – Gerenciamento, Segurança e Manutenção. São Paulo: Roca, 2001.

LINZMAYER, Eduardo. Guia Básico para Administração da Manutenção Hoteleira. São Paulo: Senac, 2012.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Comunicação e Expressão: Discurso e Argumentação, Oratória

Cód. HOT 5.03 **C.H.** 20h **Módulo:** 5 – Gestão de Operações (Flutuante)

Componente Curricular
Ementa: Teoria e análise do discurso. Técnicas retóricas. Expressões não-verbais.
Objetivo Geral: Desenvolver a capacidade de compreensão dos diferentes tipos de linguagem verbal e não-verbal.
Objetivos Específicos: Apresentar os diferentes tipos de expressão verbal e não-verbal. Desenvolver técnicas de discurso, argumentação e oratória. Treinar o aluno nas boas práticas de comunicação voltada ao atendimento ao cliente interno e externo.
Conteúdo Programático: • Dicção, entonação, impostação e assertividade • Técnicas de apresentação • Técnicas de argumentação • Apresentações para grande público • Exercícios práticos • Estudo da linguagem não-verbal

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia básica:

CEREJA, William Roberto. Interpretação de textos: Construindo Competências e Habilidades em Leitura. Atual, 2012.

BOFF, Odete Maria. Leitura e produção textual. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Produção textual: Análise de gêneros e compreensão. Parábola. 2013.

Bibliografia Complementar:

BOFF, Leonardo. A águia e a galinha. Petrópolis: Vozes, 2002.

CUNHA, C. F. & CINTRA, L. Nova gramática do português contemporâneo. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2013.

FARACO, Carlos Alberto. Prática de texto. Petrópolis: Vozes, 2011.

INFANTE, U. Do texto ao texto. São Paulo: Scipione, 2002.

BAGNO, MARCOS. A língua de Eulália: novela sociolinguística. São Paulo: Contexto, 2010.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Projeto Prático: Montagem de um Departamento Financeiro

Cód. HOT 6.01 **C.H.** 60h **Módulo:** 6 – Gestão Financeira (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: • A Gestão Financeira na prática • Os componentes do departamento financeiro • Passo a passo para montagem do departamento financeiro • Visita técnica guiada • Montagem do projeto prático
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a montar um Departamento Financeiro para um hotel.
Objetivos Específicos: O aluno deverá ser capaz de identificar as características de um projeto. Identificar os principais componentes de um projeto segundo o <i>Project Management Institute</i> – PMI. Elaborar um projeto de um Departamento Financeiro.
Conteúdo Programático: • Estruturação de projeto segundo as metodologias do <i>Project Management Institute</i> (PMI) • Finanças • Gestão Fiscal • Controladoria

- Auditoria
- Projetos de Viabilidade Financeira
- Visita Técnica Guiada
- Produção do relatório do Projeto Final de módulo
- Apresentação do Relatório do Projeto Final de módulo

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala de aula; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

LUNKES, Rogério João; ROSA, Fabricia Silva. Gestão Hoteleira. Curitiba: Juruá, 2012.

ZANELLA, Luis Carlos. Administração de Custos em Hotelaria. Caxias do Sul: Educs, 2001

BONFATO, Antonio Carlos. Desenvolvimento de Hotéis: Estudos de Viabilidade. São Paulo: Senac, 2013.

COSTA PIMENTA, Roberto da; ROBERTO THIRY-CHERQUES, Hermano. Gestão de Projetos. São Paulo: FGV, 2013.

Bibliografia Complementar:

SERSON, Fernando M. Hotelaria: a busca da excelência. São Paulo: Cobra, 2000.

DANA, Samy. Introdução a Finanças Empresariais. São Paulo: Saraiva, 2006.

ZANELLA, Luis Carlos; CANDIDO, Indio. Auditoria Interna. Caxias do Sul: Educs, 2002.

ZANELLA, Luis Carlos. Contabilidade para Hotéis e Restaurantes. Caxias do Sul: Educs, 2002

CANDIDO, Indio. Controles em Hotelaria. Caxias do Sul: Educs, 2001.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Gestão Financeira

Cód. HOT 6.02 **C.H.** 120h **Módulo:** 6 – Gestão Financeira (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Introdução à gestão financeira, ambiente de negócios e econômico. Demonstrativos e análises financeiras. Auditoria. Gestão fiscal e tributária.
Objetivo Geral: Introduzir os principais conceitos e variáveis fiscais e financeiros.
Objetivos Específicos: Aplicar os princípios de administração financeira em hotelaria. Detalhar a gestão de fluxo de caixa e análise de demonstrativos. Identificar os sistemas de controle financeiros e de auditoria.
Conteúdo Programático: ● Projetos de Viabilidade ● Pesquisa, análise de mercado ● Finanças, plano de contas ● DRE, Controladoria ● Mecânica e sistemas de controle, procedimentos, relatórios ● Auditoria ● Conferência, sistemas e procedimentos ● Gestão Fiscal

- Inteligência fiscal e redução tributária legal

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

LUNKES, Rogério João; ROSA, Fabricia Silva. Gestão Hoteleira. Curitiba: Juruá, 2012

ZANELLA, Luis Carlos. Administração de Custos em Hotelaria. Caxias do Sul: Educs, 2001

BONFATO, Antonio Carlos. Desenvolvimento de Hotéis: Estudos de Viabilidade. São Paulo: Senac, 2013.

Bibliografia Complementar:

SERSON, Fernando M. Hotelaria: a busca da Excelência. São Paulo: Cobra, 2000.

DANA, Samy. Introdução a Finanças Empresariais. São Paulo: Saraiva, 2006.

ZANELLA, Luis Carlos; CANDIDO, Indio. Auditoria Interna. Caxias do Sul: Educs, 2002.

ZANELLA, Luis Carlos. Contabilidade para Hotéis e Restaurantes. Caxias do Sul: Educs, 2002

CANDIDO, Indio. Controles em Hotelaria. Caxias do Sul: Educs, 2001.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Educação Ambiental: Legislação, Acordos e Protocolos Globais

Cód. HOT 6.03 **C.H.** 20h **Módulo:** 6 – Gestão Financeira (Flutuante)

Componente Curricular
Ementa: O desafio das mudanças climáticas frente aos acordos globais para a mitigação de seus efeitos.
Objetivo Geral: Apresentar aos alunos os desafios ambientais do século XXI.
Objetivos Específicos: Identificar a evolução das políticas de mitigação das mudanças climáticas. Apresentar os acordos globais referentes às mudanças climáticas. Apresentar o conceito de pegada ecológica e a importância da conscientização da população.
Conteúdo Programático: • História da sustentabilidade • Acordos globais para mitigação dos efeitos das mudanças climáticas • Os impactos das emissões de CO² • Pegada ecológica • Programas de redução de emissões

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala de aula; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia básica:

SACHS, Ignacy. Caminhos para o Desenvolvimento Sustentável. 3ª edição. Rio de Janeiro: Ed. Garamond, 2008.

VEIGA, José Eli. Desenvolvimento Sustentável: O desafio do século XXI. 3ª edição. Rio de Janeiro: Garamond, 2008.

BURSZTYN, Maria Augusta Almeida; BURSZTYN, Marcel. Fundamentos de Política e Gestão Ambiental: caminhos para a sustentabilidade. 1. ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2013.

Bibliografia Complementar:

TRIGUEIRO, André (org). Meio ambiente no século 21. Rio de Janeiro: Sextante, 2003.

DRUCKER, Peter. Terceiro setor: exercícios de autoavaliação para empresas. São Paulo: Futura, 2001.

SCARLATO, Francisco Capuano; PONTIN, Joel Arnaldo. cons. RODRIGUES, Sérgio de Almeida. Do nicho ao lixo: ambiente, sociedade e educação. São Paulo: Atual, 1992.

SCOTTO, Gabriela; CARVALHO, Isabel C. de Moura; GUIMARÃES, Leandro Belinaso. Desenvolvimento Sustentável. 3ª edição. Petrópolis: Ed. Vozes, 2008.

KEINERT, Tania Margarete Mezzomo (org). Organizações sustentáveis: utopias e inovações. Belo Horizonte: Fapemig, 2007.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Marketing

Cód. HOT 7.01 **C.H.** 60h **Módulo:** 7 – Gestão de Marketing (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Visão Geral de Marketing. O composto mercadológico. Análise de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças mercadológicas. Matriz Wave.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a desenvolver um projeto de departamento de marketing em uma unidade hoteleira.
Objetivos Específicos: • Desenvolver um olhar crítico acerca dos fenômenos mercadológicos • Capacitar o aluno a desenvolver um projeto de marketing no setor hoteleiro • Habilitar o aluno a identificar e aplicar os conceitos do composto mercadológico • Desenvolver análise crítica do aluno em relação às forças, fraquezas, oportunidades e ameaças

Conteúdo Programático:

- Estruturação de projeto segundo as metodologias do *Project Management Institute* (PMI)
- Criatividade
- Os componentes do departamento de Marketing
- Passo a passo para montagem do departamento de Marketing
- Visita técnica guiada
- Montagem do projeto prático
- Produção do relatório do Projeto Final de módulo
- Apresentação do Relatório do Projeto Final de módulo

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

GUARDANI, Fátima. Gestão de Marketing em Hotelaria. São Paulo: Atlas, 2006.

McKENNA, Regis. Marketing de Relacionamento. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

CAON, Mauro. Gestão estratégica de serviços de hotelaria. São Paulo: Atlas, 2008.

COSTA PIMENTA, Roberto da; ROBERTO THIRY-CHERQUES, Hermano. Gestão de Projetos. São Paulo: FGV, 2013.

Bibliografia Complementar:

KOTLER, Philip. Marketing. São Paulo: Atlas, 1986.

CHLEBA, Marcio. Marketing Digital. São Paulo: Futura, 2000.

MIRANDA, Roberto Lira; Marketing Voltado para o Turismo. São Paulo: BookMidia, 1999.

DIAS, Sergio Roberto. Gestão de Marketing. São Paulo: Saraiva, 2006.

HILLER, Marcos. Branding, a arte de construir Marcas. São Paulo: Trevisan, 2012.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Gestão de Marketing

Cód. HOT 7.02 **C.H.** 120h **Módulo:** 7 – Gestão de Marketing (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Elementos do composto mercadológico. Ambiente competitivo. Posicionamento da empresa. Gerenciamento de marca.
Objetivo Geral: Apresentar elementos e variáveis envolvidas nos estudos mercadológicos.
Objetivos Específicos: Apresentar o aluno técnicas de gerenciamento dos elementos do composto de marketing. Utilização das ferramentas de marketing para o atingimento de objetivos empresariais. Apresentar o papel do marketing no gerenciamento de marcas.
Conteúdo Programático: • Planejamento Estratégico • Concepção de propostas de serviços e posicionamento de mercado • Comunicação no Mercado do Luxo • Canais, ferramentas e estratégias de comunicação com o mercado do luxo • Gestão de preços • Posicionamento estratégico de preços, público alvo, demandas e agregação de valor • Branding e gestão da marca

- Coesão e consistência
- Ações de Marketing
- Desenvolvimento de ações de marketing
- Ações promocionais e de comunicação na prática

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala de aula; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

GUARDANI, Fátima. Gestão de Marketing em Hotelaria. São Paulo: Ed. Atlas, 2006.

McKENNA, Regis. Marketing de Relacionamento. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1996.

CAON, Mauro. Gestão estratégica de serviços de hotelaria. São Paulo, Ed. Atlas, 2008.

Bibliografia Complementar:

KOTLER, Philip. Marketing. São Paulo: Ed. Atlas, 1986.

CHLEBA, Marcio. Marketing Digital. São Paulo: Ed. Futura, 2000.

MIRANDA, Roberto Lira. Marketing Voltado para o Turismo. São Paulo: BookMidia, 1999.

DIAS, Sergio Roberto. Gestão de Marketing. São Paulo: Ed. Saraiva, 2006.

HILLER, Marcos. Branding, a arte de construir Marcas. São Paulo: Ed. Trevisan, 2012.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Etnia e Cultura Brasileira: Os povos indígenas. Colonização e Emigração

Cód. HOT 7.03

C.H. 20h

Módulo: 7 – Gestão de Marketing (Flutuante)

Componente Curricular
Ementa: Diversidade cultural. Cultura indígena. A diversidade cultural no mundo atual. Racismo e preconceito. Respeito aos direitos humanos e a Declaração Universal dos Direitos Humanos.
Objetivo Geral: Apresentar os diferentes elementos culturais envolvidos na formação da identidade brasileira.
Objetivos Específicos: Apresentar a Declaração Universal de Direitos Humanos. Debater os conceitos de racismo e preconceito. Identificar políticas de afirmação da diversidade nas empresas. Apresentar a formação cultural brasileira.

Conteúdo Programático:

- Os povos indígenas
- Colonização
- Emigração
- Respeito às tradições
- Políticas étnico-raciais nas corporações
- Racismo e preconceito
- Respeito aos direitos humanos
- Declaração Universal dos Direitos Humanos

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia básica:

ARNAUT, Luiz e LOPES, Ana Mônica. História da África: uma introdução. Belo Horizonte: Crisálida, 2008.

BENTO, Maria Aparecida Silva e CARONE, Iray (Orgs.). Psicologia Social do Racismo: Estudos sobre branquitude e branqueamento no Brasil. Petrópolis: Vozes, 2002.

DUARTE, Eduardo de Assis (Org.). Machado de Assis afro-descendente. Rio de Janeiro/Belo Horizonte: Pallas/Crisálida, 2007.

Bibliografia Complementar:

JESUS, Carolina Maria de. Quarto de despejo: Diário de uma favelada. São Paulo: Ática, 2007.

LOPES, Nei. Dicionário Escolar Afro-Brasileiro. São Paulo: Selo Negro, 2006.

MUNANGA, Kabengele. Negritude: usos e sentidos. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

PRANDINI, Paola. Cruz e Souza. São Paulo: Selo Negro, 2011.

SANTOS, Joel Rufino dos. A Escravidão no Brasil. São Paulo: Melhoramentos, 2013.

SOUZA, Marina de Mello e. África e Brasil Africano. São Paulo: Ática, 2006.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Projeto Prático: Montagem de um Departamento de Trade Marketing e Vendas

Cód. HOT 8.01 **C.H.** 60h **Módulo:** 8 – Gestão de Vendas (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Departamentos de vendas - CASES de sucesso. Os componentes do departamento de vendas. Passo a passo para montagem do departamento de vendas. Visita técnica guiada. Montagem do projeto prático.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a desenvolver um projeto de departamento de marketing e vendas em uma unidade hoteleira.
Objetivos Específicos: Desenvolver um olhar crítico acerca dos fenômenos de vendas. Capacitar o aluno a desenvolver um projeto de vendas no setor hoteleiro. Habilitar o aluno a identificar e aplicar as principais técnicas de vendas e trade marketing. Desenvolver habilidades de negociação.

Conteúdo Programático:

- Estruturação de projeto segundo as metodologias do *Project Management Institute* (PMI)
- Departamento de Trade Marketing
- Departamento de Vendas
- Características de uma negociação
- Psicologia do consumidor
- Visita técnica guiada
- Produção do relatório do Projeto Final de módulo
- Apresentação do Relatório do Projeto Final de módulo

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala de aula; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

LARA, Simone B. Marketing e Vendas na Hotelaria. São Paulo: Ed. Futura, 2001.

MIRANDA, Roberto Lira. Estratégias e Técnicas Avançadas de Gestão e Vendas. São Paulo: Ed BookMidia, 1999.

WANDERLEY, José Augusto. Negociação Total. São Paulo: Ed. Gente, 1998.

Bibliografia Complementar:

MIRANDA, Roberto Lira. Você vende para...Trade Marketing sem Miopia. São Paulo: Ed. BookMidia, 2004

CRAINER, Stuart; DEARLOVE, D.Gestão - Como envolver e motivar a equipe para o sucesso. São Paulo: BookMan, 2014.

HERSEY, Paul; BLANCHARD, Ken. Psicologia para Administradores: Liderança Situacional, São Paulo: EPU, 1986.

MIRANDA, Roberto Lira; Roberto de Ávila. Como Montar e Gerir uma Pousada. São Paulo: Ed. BookMidia, 2004.

QUINTEIRO, Eudosia Acuña. O Poder da Voz e da Fala do Telemarketing. São Paulo: Ed. Summus, 2009.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Gestão de Vendas

Cód. HOT 8.02 **C.H.** 120h **Módulo:** 8 – Gestão de Vendas (Fixo)

Componente Curricular
Ementa: Principais conceitos e componentes estratégicos de vendas. Posicionamento de vendas e criação de valor. Técnicas de negociação.
Objetivo Geral: Capacitar o aluno a montar e gerir um setor de vendas em um empreendimento hoteleiro.
Objetivos Específicos: Capacitar o aluno nas técnicas de negociação. Capacitar o aluno a identificar as principais oportunidades de vendas em diferentes cenários.
Conteúdo Programático: • Vendas na hotelaria de luxo • Estratégias de vendas para produtos de luxo, apelos e argumentos de vendas, Negociação • Técnicas de negociação • Gestão de Equipes de Vendas • Planejamento de atuação e controle de equipes • Eventos e Grupos • Prospeção no mercado de eventos e grupos • Vendas Corporativas

- Relações com agências corporativas, cúpula empresarial e parcerias comerciais

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala de aula; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

LARA, Simone B. Marketing e Vendas na Hotelaria. São Paulo: Ed. Futura, 2001.

MIRANDA, Roberto Lira. Estratégias e Técnicas Avançadas de Gestão e Vendas. São Paulo: Ed BookMidia, 1999.

WANDERLEY, José Augusto. Negociação Total. São Paulo: Ed. Gente, 1998.

Bibliografia Complementar:

MIRANDA, Roberto Lira. Você vende para...Trade Marketing sem Miopia. São Paulo: Ed. BookMidia, 2004

CRAINER, Stuart; DEARLOVE, D. Gestão - Como envolver e motivar a equipe para o sucesso. São Paulo: BookMan, 2014.

HERSEY, Paul; BLANCHARD, Ken. Psicologia para Administradores: Liderança Situacional, São Paulo: EPU, 1986.

MIRANDA, Roberto Lira; Roberto de Ávila. Como Montar e Gerir uma Pousada. São Paulo: Ed. BookMidia, 2004.

QUINTEIRO, Eudisia Acuña. O Poder da Voz e da Fala do Telemarketing. São Paulo: Ed. Summus, 2009.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Etnia e Cultura Brasileira: Formação da Cultura Brasileira Contemporânea

Cód. HOT 8.03

C.H. 20h

Módulo: 8 – Gestão de Vendas (Flutuante)

Componente Curricular
Ementa: Elementos de formação da cultura brasileira. Miscigenação e choque cultural. Formação da identidade brasileira.
Objetivo Geral: Debater os elementos de formação da raça e cultura brasileira.
Objetivos Específicos: Apresentar os diferentes elementos culturais envolvidos na formação da cultura brasileira e os aspectos históricos. Apresentar a miscigenação como indutor da diversidade cultural. Debater as políticas afirmativas da diversidade.
Conteúdo Programático: • A formação étnica do brasileiro • Cultura, história e atualidade • Fusão de raças e culturas • A identidade brasileira • O futuro das etnias no Brasil

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova on-line

Bibliografia básica:

DEL PRIORE, Mary. HISTORIAS DA GENTE BRASILEIRA. Ed. Leya, 2016.

NOVINSKY, Anita et alii. OS JUDEUS QUE CONSTRUIRAM O BRASIL. São Paulo: Ed. Planeta.2015.

IACocca, Angelo. Retratos da Imigração Italiana no Brasil. São Paulo: Ed. Brasileira, 2012.

Bibliografia Complementar:

TOLEDO, Edilene; CANO, Jefferson. Imigrantes No Brasil do Século XIX. Atual 2003

Compilação do Editor Imigração Japonesa / Arte e Ciência / 2009

STARLING, Heloisa / Brasil – Uma Biografia / Cia. das Letras / 2015

MUNANGA, Kabengele. Negritude: usos e sentidos. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

PRANDINI, Paola. Cruz e Souza. São Paulo: Selo Negro, 2011.

SANTOS, Joel Rufino dos. A Escravidão no Brasil. São Paulo: Melhoramentos, 2013.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD

Disciplina: Língua Brasileira de Sinais - Libras (Optativa)

Cód. HOT 8.03

C.H. 40h

Módulo: Optativa

Componente Curricular
Ementa: As línguas de sinais. Cultura do surdo. Comunicação básica em Libras.
Objetivo Geral: Entender a condição do sujeito surdo na sociedade e mercado de trabalho.
Objetivos Específicos: Apresentar os principais conceitos sobre surdez e comunicação com surdos. Compreender os conceitos básicos relacionados à Libras. Debater mitos e preconceitos em relação às línguas de sinais e comunidades surdas.
Conteúdo Programático: • Aspectos históricos e inclusão de surdos na sociedade • A Língua Brasileira de Sinais como meio integrador • Comunicação básica em Libras • Interpretação de sinais da pessoa surda • O intérprete de Libras e a inclusão social

Metodologia de Ensino:

Aulas expositivas; apresentação de conteúdo e discussão em sala de aula; leitura dirigida; apresentação de projetos; visitas técnicas; elaboração e apresentação de trabalho experimental.

Avaliação:

- Prova do módulo 40%
- Trabalho do módulo 60%

Bibliografia básica:

DAMÁZIO, Mirlene Ferreira Macedo. Atendimento educacional especializado: pessoa com surdez. Brasília: SEESP/SEED/MEC, 2007.

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE SANTA CATARINA-CEFET. Aprendendo língua brasileira de sinais como segunda língua: nível básico. Santa Catarina: CEFET/NEPES, 2007.

PERLIN, Gladis.; QUADROS, R. Ouvinte o outro do ser surdo. In: QUADROS, Ronice Muller de. (Org.). Estudos Surdos I. Petrópolis - RJ: Arara Azul, 2006, v. I, p. 165-185.

Bibliografia Complementar:

PERLIN, Gladis.; QUADROS, R. Ouvinte o outro do ser surdo. In: QUADROS, Ronice Muller de. (Org.). Estudos surdos II. Petrópolis: Arara azul, 2007.

PERLIN, Gladis.; QUADROS, R. Ouvinte o outro do ser surdo. In: QUADROS, Ronice Muller de. (Org.). Estudos surdos III. Petrópolis: Arara azul, 2007.

PERLIN, Gladis.; QUADROS, R. Ouvinte o outro do ser surdo. In: QUADROS, Ronice Muller de. (Org.). ESTUDOS surdos IV. Petrópolis: Arara Azul, 2009. v.4 (Série Pesquisas).

1.6. METODOLOGIA DE ENSINO

A metodologia de ensino adotada pela Faculdade Roberto Miranda, fundamentada nos *Quatro I's do Aprendizado*⁸ (Inspiração, Informação, Instrumentação e Interação)⁸, tem como principal objetivo proporcionar uma formação coerente com o perfil do egresso postulado neste PPC. O ensino do graduando é pautado pelo caráter teórico-prático nas disciplinas básicas e laboratoriais, onde a execução de conceitos discutidos em aulas expositivas, inquisitivas e participativas, consolida o aprendizado e confere ao aluno a prática requerida ao exercício da profissão. O estudo de casos e a montagem de projetos fazem parte central do elenco de metodologias de ensino onde o aluno é levado a desenvolver postura crítica e profissional sobre os aspectos tecnológicos e éticos que envolvem as situações analisadas. As ações educativas implementadas na Faculdade Roberto Miranda também têm por base os quatro pilares da educação preconizados pela Unesco (1998):

- Aprender a conhecer, combinando uma cultura geral com a possibilidade de trabalhar em profundidade um determinado problema em busca de soluções adequadas e viáveis. Também implica aprender a aprender, para beneficiar-se das oportunidades oferecidas pela educação continuada, como forma de aprimoramento profissional, intelectual e pessoal.
- Aprender a fazer, com o objetivo de adquirir não somente uma qualificação profissional, mas competências e habilidades que permitam enfrentar os diferentes desafios interpostos pela vida em uma sociedade em permanente evolução.
- Aprender a conviver e, a partir da compreensão do outro, da percepção das interdependências e do respeito aos valores do pluralismo cultural, realizar projetos que têm em vista o bem comum.
- Aprender a ser para agir com autonomia, discernimento e responsabilidade pessoal e social.

A metodologia de ensino da Faculdade Roberto Miranda está orientada especificamente para a formação de profissionais, empreendedores e intraempreendedores, em áreas de crescimento necessário e acelerado da demanda, como arquitetura e urbanismo, turismo, hotelaria, a indústria de eventos, gestão empresarial e a própria educação. Nessas áreas, mais do que entregar conhecimento, a Faculdade Roberto Miranda se propõe forjar a competência de seus alunos, entendida como competência a capacidade de converter conhecimentos novos em comportamentos cada vez mais produtivos e adequados; em outras palavras, como a capacidade de gerar desempenho otimizado.

Para esse fim, adota em sua metodologia para o desenvolvimento de conteúdos em todos os seus programas um eixo de formação dedicado ao desenvolvimento pessoal através da abordagem antropológica dos talentos humanos e do empreendedorismo, incluindo oficinas com a utilização plena de recursos do Psicodrama para o desenvolvimento da criatividade, do raciocínio lógico, das competências organizacionais e das competências relacionais, para

⁸ Registro 572951 Fundação Biblioteca Nacional

apoio ao estudo e exercício em profundidade das Competências Pessoais e Empresariais chave:

1. Criatividade e Visão de Oportunidades
2. Análise de Situações e Tomada de Decisão
3. Planejamento Estratégico e Operacional
4. Mobilização e Conservação de Recursos
5. Comunicação, Persuasão e Negociação
6. Motivação e Liderança de Equipes

Tendo em vista, por outro lado, as carências da formação do ensino fundamental e médio a IES agrega, também, a os seus programas, um eixo de formação dedicado aos embasamentos culturais e conceituais da sociedade dando cobertura aos temas: O Universo e o mundo em que vivemos, a sociedade, a cidadania, os recursos naturais e a sustentabilidade, as ciências e as tecnologias, os empreendimentos econômicos.

A IES oferece um programa gratuito de nivelamento aos seus discentes em Ambiente Virtual de Aprendizagem composto de conteúdos online e provas.

A participação em debates de alto nível sobre todos esses temas ajuda a forjar egressos que são cidadãos do mundo e profissionais de ponta e classe mundial nas áreas em que atuarão.

Como parte essencial e componente de suas atividades durante o curso, os discentes devem elaborar, apresentar e comprometer-se com um Plano de Desenvolvimento Pessoal para apresentação e discussão em grupos.

Para alcançar os propósitos dispostos no perfil do egresso, a Faculdade Roberto Miranda desenvolveu uma abordagem focada especificamente nos processos de identificação, acesso, valorização e exercício dos talentos naturais do ser humano desenvolvidos ao longo do processo evolutivo como resposta aos desafios ambientais e competitivos crescentes, assim sintetizados:

1. Talentos Corporais (Inteligência Corporal / Cinestésica): Todas as aptidões do ser humano foram desenvolvidas através de um longo processo de aprendizado que demandou milhares de anos de evolução da espécie. As primeiras aptidões do homem e de todos os seres vivos são aquelas essenciais ao atendimento de suas necessidades fisiológicas básicas e imediatas. Ao longo de milênios, o homem exercitou suas aptidões corporais para a busca de alimentação e acasalamento, enfrentamento ou fuga de ameaças.
2. Talentos Organizacionais (Inteligência Organizacional): Utilizando apenas seus talentos corporais, o homem teria entrado em processo de extinção, vencido pelos animais mais fortes e mais rápidos. Ele precisava evoluir. Tornar-se mais forte, mais

rápido... ou mais inteligente. Enveredou pela última alternativa. A ciência afirma que, em seu processo evolutivo, o homem “optou pelo córtex”. Aprendeu a proteger-se, a organizar e a conservar recursos. Abandonou a vida nômade e iniciou a agricultura e a pecuária.

3. Talentos Sociais (Inteligência Social / Emocional): Passou a viver sempre em grupos, para atacar melhor e defender-se melhor. Aprendeu a comunicar-se, primeiro por sinais e sons. Com o tempo, desenvolveu uma linguagem verbal, falada e escrita. Organizou comunidades e estruturas de produção e comando. Fez isso melhor do que os insetos. Evoluiu das respostas instintivas para as respostas intelectuais. Desenvolveu a inteligência superior.
4. Talentos Críticos (Inteligência Crítico / Racional): Começou a observar e a analisar o ambiente ao seu redor. A qualificar, quantificar, avaliar, comparar e compreender. Começou a imitar a natureza, descobrindo o domínio do fogo, o magnetismo, a eletricidade, a fundição dos metais, as primeiras ferramentas e as máquinas elementares, como a roda, a alavanca e o plano inclinado. Desenvolveu as ciências matemáticas, a medicina e outras ciências humanas.
5. Talentos Criativos (Inteligência Criativa): Inventou coisas que não existiam na natureza. Criou e desenvolveu as artes, as ferramentas e as máquinas complexas. Inventou a máquina a vapor, o motor elétrico e os motores de combustão. O automóvel, o avião, a lâmpada elétrica, a fotografia, o rádio, a televisão e o computador. Criou as empresas, a indústria e os processos de produção e administração de negócios.

Esses talentos encarados ao longo de séculos como rigorosamente inatos, podem, no entanto, ser desenvolvidos durante toda nossa vida e em qualquer momento dela, da mesma forma como desenvolvemos nosso conhecimento e, portanto, são considerados pela IES como essenciais para a formação do indivíduo. A metodologia de ensino e a avaliação discente adotada também buscam uma formação coerente com o perfil do egresso postulado no PDI. O ensino do graduando é pautado pelo caráter teórico-prático nas disciplinas básicas e laboratoriais, onde a execução de conceitos discutidos em aulas expositivas consolida o aprendizado e confere ao aluno a prática requerida ao exercício da profissão. O estudo de casos e soluções de problemas fazem parte do elenco de metodologias de ensino, onde o aluno é levado a desenvolver postura crítica e profissional sobre os aspectos tecnológicos e éticos que envolvem as situações analisadas.

1.6.1. METODOLOGIA PARA O DESENVOLVIMENTO DE CONTEÚDOS

O desenvolvimento de conteúdos para os cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade Roberto Miranda obedece à metodologia retro descrita “*Quatro I's do Aprendizado*®”. Essa metodologia propõe o desenvolvimento de conteúdos de maneira estruturada ao exigir do docente o uso de quatro jogos de aprendizado na preparação de seus conteúdos. As abordagens distintas ampliam a acessibilidade ao conteúdo, gerando maior autonomia ao discente.

Essa metodologia permite também a transformação do conhecimento prático em conteúdo didático por meio de sua divisão em quatro formatos distintos, que multiplicam e aprofundam a exploração dos conteúdos. O docente deve estruturar os conteúdos de forma que estes forneçam:

Inspiração

Através da utilização de pré-works, Fichas de Introdução ao Aprendizado, vídeos, imagens ilustrativas, e histórias reais, o docente tratará de movimentar o foco do interesse dos discentes para a busca de respostas no âmbito do tema levando-os a perguntar e predispor-se a ouvir, antes de mais nada (colocar a audiência no “modo” de aprendizagem).

Ao incluir esta estratégia no desenvolvimento de seus conteúdos, o docente criará, naturalmente, uma nova forma de acesso ao seu conteúdo, e gerará *insights* importantes para o desenvolvimento do processo de aprendizagem e do próprio aluno.

Informação

A metodologia para o desenvolvimento de conteúdos adotada pela Faculdade Roberto Miranda prevê o enriquecimento das aulas com informações técnicas e científicas em profundidade, fornecidas aos alunos por meio de diversas plataformas e atividades como leitura de textos e artigos pré-aula, leituras de apoio e uso intensivo de vasta bibliografia básica e complementar.

O enriquecimento dos conteúdos com informação técnico-científica é uma estratégia de aprendizagem para discentes que têm o raciocínio lógico-analítico como pólo de dominância cerebral.

Instrumentação

Os docentes devem estimular a relação teoria-prática por meio do uso de processos, planilhas, esquemas, tabelas oferecidas com instruções de preenchimento passo a passo no desenvolvimento de seus conteúdos. A instrumentação é uma estratégia de aprendizagem que constitui mais uma forma de acesso do aluno ao conteúdo, pois permite utilizar na prática as teorias e conceitos adquiridos.

Conteúdos ricos em instrumentos práticos facilitam o aprendizado de discentes que têm como pólo de dominância cerebral talentos preventivo-organizacionais.

Interação (*learning by teaching*)

O uso de exercícios e atividades em grupo que permitam a interação e a cooperação entre os alunos integra a metodologia de desenvolvimento de conteúdos da Faculdade Roberto Miranda. A interação entre discentes ao redor de trabalhos e projetos práticos é uma estratégia de aprendizagem consolidada que aproxima teoria e prática, multiplica o aprendizado, cria um ambiente de relacionamento que aumenta a aderência aos cursos, gerando importante rede de relacionamentos para o sucesso profissional do aluno.

A oportunidade de interagir com os colegas e expor seus pontos de vista e sentimentos pessoais atrai e facilita o aprendizado de alunos que têm talentos relacionais como pólo de

aptidões mais bem desenvolvido, e movimenta a inteligência emocional naqueles que precisam desse reforço.

1.6.2. FORMA DE ENTREGA DE CONTEÚDO NO ENSINO A DISTÂNCIA

No Curso de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD, alguns conteúdos são disponibilizados aos alunos de maneira síncrona e outros de maneira assíncrona.

1.6.2.1. ENTREGA ASSÍNCRONA DE CONTEÚDO

O conteúdo das disciplinas de formação humanística e de desenvolvimento do talento empreendedor, identificadas como *Soft Skills*, serão disponibilizados na forma de módulos satélite diretamente no Ambiente Virtual de Aprendizagem, sendo compostos por vídeos com aulas gravadas, material de estudo e testes online. Estes conteúdos constituem pré-requisitos para ingresso em cada um dos módulos do núcleo fixo, e portanto devem ser cursados e finalizados antes da data prevista para início de cada módulo. Como os conteúdos são disponibilizados de maneira assíncrona, as atividades propostas podem ser realizadas de acordo com a conveniência do aluno, desde que respeitada a data limite para ingresso no respectivo módulo.

Módulo	Módulos Satélite
Reservas e Conversões	Comunicação e Expressão: Língua Portuguesa. Conversação, Leitura e Interpretação
	Desenvolvimento do Talento Empreendedor TM
Recepção e Check-in	Educação Ambiental: Ciência, Tecnologia e Sustentabilidade
	Desenvolvimento da Resiliência
Hospedagem e Conciergerie	Comunicação e Expressão: Criação e Redação de Textos, Análise e Revisão
	Bushido
Alimentos e Bebidas	Educação Ambiental: Cidadania, Ambiente e Qualidade de Vida
Gestão de Operações	Comunicação e Expressão: Discurso e Argumentação, Oratória (Falar em Público)
Gestão Financeira	Educação Ambiental: Legislação. Acordos e

	Protocolos Globais
Gestão de Marketing	Etnia e Cultura Brasileira: Os povos indígenas. Colonização e Emigração.
	Desenvolvimento do Senso Estético
Gestão de Vendas	Etnia e Cultura Brasileira: Formação da Cultura Brasileira Contemporânea

1.6.2.2. ENTREGA SÍNCRONA DE CONTEÚDO

À exceção dos módulos satélite, todos os conteúdos do núcleo principal são ministrados pelos próprios professores conteudistas de forma síncrona através de plataforma de videoconferência integrada ao Ambiente Virtual de Aprendizagem. As aulas terão limite de 40 participantes, permitindo a interação com o professor durante a aula. Após o período de aulas, o tutor estará disponível para tirar dúvidas, orientar e auxiliar os alunos no cumprimento de suas obrigações acadêmicas.

Aulas síncronas serão ministradas por docentes no estúdio EaD ou em uma das salas de aula localizadas no campus da Faculdade Roberto Miranda.

1.6.2.3. INOVAÇÃO PELA GAMIFICAÇÃO

Comprovadamente, a educação a distância em formato assíncrono (*on-demand*) requer autodisciplina do aluno. A gamificação utiliza estratégias consagradas dos jogos eletrônicos como:

- Checkpoints
- Premiação por etapa vencida
- Avaliações interativas (tipo “arraste e solte”, entre outras)
- Competição interna (ranking entre alunos e turmas)
- Mensagens automatizadas de incentivo
- Avatares e skins

1.6.2.3.1. CHECKPOINTS

Pontos de verificação intermediários que conduzem o aluno à conclusão da etapa de formação em que se encontra. O objetivo da inclusão dos *checkpoints* nos conteúdos *on-demand* é incentivar um andamento mínimo em cada interação do aluno com o Ambiente Virtual de Aprendizagem. Caso o aluno interrompa seus estudos antes de atingir um *checkpoint*, ele voltará ao início da aula. Em termos didático-pedagógicos, o *checkpoint* tem o

poder de fazer o aluno de baixa concentração revisar conceitos fundamentais ao entendimento de toda a disciplina e, do ponto de vista psicopedagógico, gerar um reforço positivo ou uma “punição”, favorecendo uma mudança de comportamento útil ao aluno durante todo o seu curso.

Um *checkpoint* poderá ser composto de um exercício, uma resenha, postagem de um arquivo, ou a inclusão de um tópico no fórum de discussões.

1.6.2.3.2. PREMIAÇÃO POR ETAPA VENCIDA

Como nos jogos eletrônicos, a Equipe Multidisciplinar inclui etapas dentro dos conteúdos disponibilizados no EaD da Faculdade Roberto Miranda. A evolução do aluno é premiada com estímulos audiovisuais na própria tela da aula, e também através do recebimento de um email e mensagem no celular. O aluno pode compartilhar seus *achievements* com pais, mestres e colegas. Seus “troféus” são exibidos em sua conta no ambiente do aluno, e as etapas concluídas somam pontos no ranking intra-turma e inter-turmas.

Uma etapa poderá ser concluída quando o aluno finalizar uma aula, um conjunto de aulas, uma avaliação, e seu ranking poderá ser incrementado dependendo da nota da avaliação, *pacing* e assiduidade.

1.6.2.3.3. AVALIAÇÕES INTERATIVAS

Ao avaliar o conhecimento adquirido por meio de testes e questionários interativos, são acionadas diferentes estruturas de percepção, análise e interpretação. A variedade de formas e tipos de avaliações permite que alunos com diferentes estruturas dominantes, conforme descrito em detalhe na Metodologia dos *Quatro I's do Aprendizado*, tenham um melhor desempenho quando confrontados com questões alinhadas com essas estruturas, que são por sua vez relacionadas aos seus talentos naturais. Por esta razão, é importante mesclar, em um mesmo instrumento avaliativo, várias modalidades interativas como múltipla escolha, “arraste e solte”, associação de respostas e de imagens. Essa abordagem inovadora garante uma forma de avaliação mais acurada, independente das estruturas perceptivas e talentos do discente.

1.6.2.3.4. COMPETIÇÃO INTERNA

Estímulo de competição intra-turma, partindo da premiação por etapa vencida. A criação de ranking interno entre alunos da mesma turma auxilia na criação de uma atmosfera de competição saudável. Os alunos podem verificar sua colocação no Ambiente do Aluno, e buscar colocações mais altas melhorando seu desempenho em provas e avaliações regulares, acumulando mais horas de atividades complementares, realizando projetos e trabalhos

adicionais de cada disciplina e participando de projetos de pesquisa no Centro de Pesquisas da Faculdade Roberto Miranda.

1.6.2.3.5. MENSAGENS AUTOMATIZADAS DE INCENTIVO

O sistema de mensagens automatizadas da plataforma EaD da Instituição envia aos alunos avisos e lembretes de incentivo informando seu posicionamento no ranking intra-turma e inter-turmas.

A provocação fomenta a manutenção do ritmo de estudos através da competição.

1.6.2.3.6. AVATARES E SKINS

O uso de avatares permite que o aluno inclua imagens no seu perfil, trazendo um elemento lúdico como incentivo adicional à participação em suas atividades escolares. Da mesma forma, os *skins* são usados para demonstrar o *mood* (humor) do aluno em determinada aula/dia, o que facilita o processo de comunicação e relacionamento.

1.6.3. FERRAMENTAS DE APRENDIZADO

A Faculdade Roberto Miranda prevê em sua metodologia o uso de ferramentas que auxiliam no processo de aprendizagem, batizadas de Ferramentas de Aprendizado.

Entre as ferramentas utilizadas estão os *preworks* (trabalhos preparatórios para aulas) também chamadas de exercícios ou atividades pré-aula, composto de leituras prévias, estudo de casos (CASE METHOD), leitura de artigos para elaboração de resenhas, formulação de perguntas para debate de abertura de aulas entre outras.

Além disso os docentes preparam junto com a Faculdade uma ficha explicativa de cada aula e/ou disciplina contendo os objetivos da disciplina, qual a utilidade prática do conteúdo, o que o aluno deve absorver prioritariamente, o que se espera do aluno, os tópicos daquela aula/disciplina constantes na ementa, o currículo do professor, o exercício sugerido de sedimentação do aprendizado, links de interesse e a bibliografia básica e complementar da disciplina. Essa ficha explicativa inicialmente batizada de Ficha de Introdução ao Tópico deu origem à sigla (FIT), hoje Ficha de Introdução ao Aprendizado (vide [Anexo I](#)).

A FIT (Ficha de Introdução ao Tópico) auxilia o docente na preparação de sua aula, alinhando os objetivos do módulo, da disciplina e da aula em si. Ao prover informações sobre a finalidade prática e formas de utilização do conteúdo solicitado, a FIT direciona a preparação da aula e auxilia o professor a converter sua experiência prática em conteúdo didático bem estruturado.

1.6.4. ESTRATÉGIAS DE APRENDIZAGEM

A Faculdade Roberto Miranda adota várias estratégias de aprendizagem que são atendidas com excelência pela metodologia de ensino utilizada.

São estratégias adotadas pela instituição visando garantir o aprendizado do aluno:

Estratégia de Aprendizagem	Metodologia
A divisão dos conteúdos de acordo com o sistema de representação dos alunos	Os <i>Quatro I's do Aprendizado</i> ®
O uso de abordagens que facilitem a compreensão dos conteúdos	Os <i>Quatro I's do Aprendizado</i> ®
Gerar um curso vibrante e dinâmico	Utilização transversal de campos do saber e intensiva atividade prática (Projeto Aplicado)
A inclusão de tecnologias inovadoras para motivar a presença e participação nas aulas	Treinamento dos docentes na utilização das tecnologias adquiridas
A utilização de ferramentas de aprendizado para aumento do interesse do aluno	Inclusão intensiva de trabalhos práticos (<i>Learning by Doing</i> e <i>Learning by Teaching</i>)
A utilização de ferramentas do aprendizado para maximização do aproveitamento	Exercícios e leituras pré-aula (<i>Pework</i>)
A utilização de ferramentas de sedimentação do aprendizado	Exercício de sedimentação do aprendizado por disciplina/módulo
Impulsionamento dos estudos em áreas específicas	Certificações intermediárias
Fomentar a participação em trabalhos e atividades	Acompanhamento contínuo de atividades
Fomento aos estudos	Avaliações por módulo e/ou disciplina
Aumentar o aproveitamento do discente em sala de aula / EaD	Ficha de Introdução ao Aprendizado (FIT)

1.6.4.1 ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES

A Faculdade Roberto Miranda adota, em sua metodologia, um calendário eletrônico com prazos de entrega de *preworks*, provas, exercícios de sedimentação do aprendizado, provas de módulo (incluindo conteúdos da bibliografia) e consecução de atividades complementares. O coordenador de curso e os assistentes têm controle em tempo real das atividades do aluno. O sistema também envia correios eletrônicos para coordenadores, docentes e alunos informando sobre a proximidade de prazos bem como sobre atividades com prazos vencidos.

1.6.5. ACESSIBILIDADE METODOLÓGICA

A fim de viabilizar a aprendizagem de estudantes em condições adversas ou portadores de necessidades especiais, a Faculdade Roberto Miranda oferece adaptações curriculares sob medida e a possibilidade de participação em outras turmas e horários. Além disso, a Faculdade Roberto Miranda tem à disposição dos discentes o Núcleo de Apoio Psicopedagógico (Nape) que oferece orientação, apoio e programas de nivelamento.

1.6.5.1. PROGRAMA DE NIVELAMENTO

O programa de nivelamento visa atender aos alunos que eventualmente tenham dificuldade em acompanhar as aulas.

Este programa compreende, nos primeiros semestres dos cursos, aulas de nivelamento em português e matemática desenvolvido no Ambiente Virtual de Aprendizagem com supervisão de professores e tutores sendo gratuito e facultativo a todos os alunos da Faculdade Roberto Miranda. Ao longo do curso os alunos que precisarem de apoio em outras disciplinas serão atendidos pelo programa de monitoria e pelos professores RTI e RTP, que dedicarão parte de suas horas às atividades de apoio ao discente. A Faculdade Roberto Miranda ainda oferece o Curso de Libras como disciplina optativa.

1.6.6. AUTONOMIA DO DISCENTE

A autonomia do discente foi conceituada pelo grande educador Paulo Freire como o processo que leva o estudante a assumir a responsabilidade pela própria aprendizagem. Assim, o professor deve atuar como um guia que indica o caminho para que o próprio aluno construa seu conhecimento e vença suas próprias dificuldades. A metodologia adotada pela Faculdade Roberto Miranda permite ao aluno maduro ter opções para construir seu caminho em direção ao aprendizado.

Um robusto Ambiente Virtual de Aprendizagem, aliado a uma biblioteca de nível excelente e um corpo docente experiente permitem que o discente defina temas e áreas de interesse para explorar durante o período de integralização do curso em trabalhos intermediários, oferecendo a possibilidade de aperfeiçoar conceitos para aplicação no Trabalho de Conclusão de Curso. Além disso, os conteúdos são oferecidos por meio de múltiplas plataformas

(*preworks*, artigos, trabalhos, vídeos, seminários, exercícios etc), dando maior liberdade de escolha quanto à forma de acesso aos conteúdos.

1.6.7. DA TEORIA À PRÁTICA

As aulas extra-classe, visitas técnicas e atividades complementares oferecidas pela Faculdade Roberto Miranda estimulam, no discente, a tangibilização de conceitos teóricos abordados durante as aulas. O programa de estágio não obrigatório complementa o vínculo entre academia e mercado, tornando o aluno apto a desenvolver suas atividades profissionais. O núcleo de atividades profissionais e a metodologia *learning by doing* e *learning by teaching*, tratam do estímulo da relação teoria-prática.

1.6.8. RECURSOS METODOLÓGICOS E INOVAÇÃO

O estado da arte da tecnologia está presente em todos os aspectos da metodologia da Faculdade Roberto Miranda. A metodologia *Learning by Doing* e *Learning by Teaching* fornecem oportunidades muito ricas de transferência de conhecimento e de tecnologia, uma vez que se aproveita de saberes de professores e parceiros com experiência de mercado internacional para desenvolver conhecimentos e habilidades nos discentes. A inovação está presente durante a aula, com conceitos e métodos inovadores, mas também e principalmente nas atividades extra-classe e estágio, onde os discentes têm contato direto com a inovação tecnológica colocada à serviço da indústria da hospitalidade. O centro de pesquisas, intercâmbio e desenvolvimento da Faculdade Roberto Miranda no Vale do Silício, berço da inovação mundial, conecta docentes e discentes diretamente com o que há de mais inovador em termos de tecnologias educacionais, modelos de negócios e novas práticas para o setor de hotelaria.

Todas as disciplinas do núcleo fixo são ministradas de maneira síncrona, ou seja, o aluno tem a possibilidade de interagir em tempo real com o professor, tirando suas dúvidas e participando ativamente do processo de ensino-aprendizagem. Da mesma forma, tutores e professores RTI e RTP estarão disponíveis em períodos pré-estabelecidos para esclarecer dúvidas, orientar e auxiliar na execução de trabalhos ou pesquisas acadêmicas. Desta maneira, o curso na modalidade EaD oferecido pela Faculdade Roberto Miranda oferece uma interatividade muito maior do que aquela comumente encontrada em cursos a distância, pois além de interagir com tutores em horários pré-estabelecidos, poderão interagir com os professores de cada disciplina durante as aulas síncronas.

1.6.8.1 METODOLOGIAS ATIVAS DE ENSINO E APRENDIZAGEM

Para Barbosa & Moura (2003) “a aprendizagem ativa ocorre quando o aluno interage com o assunto em estudo – ouvindo, falando, perguntando, discutindo, fazendo e ensinando – sendo estimulado a construir o conhecimento ao invés de recebê-lo de forma passiva do professor”. Neste sentido, a Faculdade Roberto Miranda, fiel ao compromisso de acionar sistematicamente os *Quatro I's do Aprendizado*[®], levando os alunos a 1. Perguntar e ouvir

com atenção; 2. Acolher as respostas; 3. Registrar para memorização; 4. Compartilhá-las e discuti-las em grupos, incentiva seus docentes, através das propostas registradas no Manual do Professor para que atuem mais como orientadores, supervisores e facilitadores do processo de aprendizagem do que como transmissores de informações, trabalhando os conteúdos das unidades curriculares e dos módulos na forma de estudos de caso com apresentação de problemas reais referentes ao mercado de trabalho que devem ser devidamente solucionados pelos discentes e apresentados de forma a que o aluno torne-se ator do processo de aprendizagem e participante ativo da construção de seu conhecimento.

Para garantir que os assuntos tratados nas aulas sejam corretamente internalizados pelos alunos, a IES promove exercícios de sedimentação do aprendizado em cada unidade curricular do curso. Esses exercícios, individuais e/ou em grupos, são orientados pelos docentes e envolvem leituras e reinterpretação de textos, pesquisas, debates, jogos, áudio ou vídeo, podcasts, redação de resenhas e apresentação de resumos e plataforma (apresentações conduzidas pelos alunos). As visitas técnicas guiadas (extracurriculares) e troca de informações no ambiente do aluno (no site da escola) fazem parte, também, dessas orientações e atividades.

A postura cidadã, crítica e reflexiva é estimulada e construída na discussão destes casos sob o ponto de vista ético e legal, levando em consideração os direitos humanos, a realidade brasileira e as relações étnico-raciais e a educação ambiental e de acessibilidade.

1.6.8.2. METODOLOGIAS DE ENSINO A DISTÂNCIA

A Faculdade Roberto Miranda adota metodologias específicas para disciplinas em seu núcleo fixo e para as disciplinas ofertadas em módulos satélite. As disciplinas nos módulos satélite são entregues através de aulas gravadas, atividades de avaliação cruzada⁹ e testes de avaliação, seguidas de fóruns de discussão e sessões de revisão de conteúdo e esclarecimento de dúvidas com participação assíncrona de tutores, professores e/ou coordenadores. Já nas disciplinas do núcleo fixo, há ministração de aula síncrona a distância com possibilidade de interação com o professor em tempo real além de um acompanhamento ativo por parte do professor e/ou tutor, também com interação em tempo real.

Disciplinas ofertadas em módulos satélite

São disciplinas de Formação Humanística, *Soft Skills*, e de conteúdos introdutórios ou de base diretamente relacionados a cada um dos módulos fixos. Os conteúdos dos módulos satélite devem ser finalizados até a data de início do módulo fixo correspondente. A totalidade do material é disponibilizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da Faculdade Roberto Miranda, sendo que o próprio aluno é responsável pelo gerenciamento de seu tempo para a efetiva conclusão da disciplina. O aluno deverá estudar o material disponibilizado e realizar a prova correspondente até a data limite do módulo em questão.

⁹ No Moodle, é utilizado o recurso *Laboratório de Avaliação* para que a avaliação do trabalho seja feita pelos pares do aluno. Os alunos avaliam seus pares por meio de um formulário com critérios definidos pelo professor.

Disciplinas ofertadas no núcleo fixo

Nas disciplinas ofertadas no núcleo fixo, todas as aulas serão síncronas e ministradas pelo próprio professor conteudista. Por esta razão, as aulas serão oferecidas em horários específicos de acordo com o turno escolhido pelo aluno no ato da matrícula. Para assistir às aulas, o aluno deverá acessar a ferramenta de videoconferência no turno e horário de sua turma por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem. Todas as atividades acadêmicas realizadas em horário de aula ficarão gravadas e à disposição dos alunos. No AVA, os alunos também encontrarão todo o material didático da disciplina, material de referência, exercícios, testes e avaliações.

Atividades Presenciais

As atividades presenciais serão realizadas em imersões de 5 dias, com 40 horas/aula cada. Será agendada uma imersão por turma a cada semestre, ficando o discente responsável por seu deslocamento até a sede da Faculdade Roberto Miranda. Neste período, além das atividades presenciais obrigatórias previstas neste PPC, docentes e discentes poderão realizar atividades laboratoriais e trabalhos em grupo. Serão realizadas também as visitas técnicas e aulas externas, quando o conteúdo explorado durante as aulas a distância poderá ser observado na prática.

Ambiente Virtual de Aprendizagem

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da Faculdade Roberto Miranda utiliza a plataforma Moodle, permitindo grande flexibilidade na aplicação de sua metodologia, conduzindo o aluno à formação do perfil do egresso e favorecendo a interação dos participantes.

A Faculdade Roberto Miranda utiliza as mais modernas e inovadoras metodologias em seu ensino a distância, entre elas:

- Reuniões em tempo real por sistema profissional de videoconferência
- Video podcasts
- Áudio podcasts
- Fóruns de discussão e de avaliação cruzada
- Sistema de mensagens automático
- Chat para mentoria com os professores da disciplina
- Leituras de apoio
- Avaliações on-line
- Vídeo aulas
- Grupos de discussão (tempo real)

Além das ferramentas próprias do sistema, será disponibilizado o material didático de cada módulo no formato PDF, incluindo mas não se limitando a planos de ensino, arquivos de apresentação, leituras de apoio, material de referência e apostilas.

As disciplinas ofertadas nos módulos satélite utilizarão predominantemente vídeo-aulas gravadas previamente, fóruns e provas online com a mediação de professores/tutores de forma assíncrona, as disciplinas do núcleo de módulos fixos poderão utilizar todas as ferramentas disponíveis e contarão com a participação ativa e em tempo real do professor/tutor.

1.6.8.3. METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO DO ENSINO A DISTÂNCIA

Os conteúdos oferecidos a distância são alvo de avaliação por meio da plataforma Moodle, que permite o acompanhamento do acesso, participação e desempenho dos alunos pelos tutores, professores e coordenadores.

A plataforma Moodle permite a elaboração de avaliações e testes complexos com grande variedade de questões e exercícios.

Além disso, os professores podem acrescentar trabalhos individuais e/ou em grupo se considerarem indispensável para a sedimentação do aprendizado e/ou fomento à pesquisa científica.

Em ambos os casos o Ambiente Virtual de Aprendizagem permite a interação com tutores, professores e coordenadores de maneira assíncrona (caixa de mensagens / fóruns) em sessões individuais com hora marcada (vídeo-chat) e em sessões programadas, individuais ou em grupo (salas de aulas remotas).

1.7. ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO

As Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica facultam à instituição a inclusão do estágio supervisionado obrigatório, e não há menção a este quesito no Catálogo Nacional de Cursos de Tecnologia. Diante da natureza prática do programa e da intensa interação com professores atuantes no mercado, a Faculdade Roberto Miranda não inclui o estágio curricular obrigatório em seu PPC. (NSA).

1.8. ESTÁGIO CURRICULAR - RELAÇÃO COM A REDE DE ESCOLAS DA EDUCAÇÃO BÁSICA

Vide item 1.7. (NSA).

1.9. ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO - RELAÇÃO TEORIA E PRÁTICA

Vide item 1.7. (NSA).

1.10. ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Os alunos desenvolverão atividades complementares visando assegurar a formação de profissionais com um perfil generalista, possuidores das ferramentas necessárias para compreender as necessidades de indivíduos, grupos e comunidade, traduzindo-as em projetos relevantes, inovadores e disruptivos, contribuindo assim com a construção e propagação do patrimônio cultural, científico, tecnológico e com a valorização do capital humano.

As atividades complementares previstas para os alunos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD estão divididas em quatro grandes áreas: visitas guiadas a feiras e mostras, visitas técnicas a hotéis e espaços de eventos, atividades laboratoriais práticas junto a grandes fornecedores e fabricantes do segmento.

Módulos de Conhecimentos Fundamentais (CF):

- Macroeconomia 101 - Introdução à macroeconomia (12hs)
- Microeconomia 101 - Introdução à microeconomia (10hs)
- Os Negócios na Órbita do Turismo (14hs)
- Recursos humanos 101 - Introdução à gestão de recursos humanos (12hs)
- Processos 101 - Introdução à processos (8hs)
- Liderança 101 - Introdução à liderança (6hs)
- Liderança 102 (6hs)
- Funding 101 - Introdução a captação de investimentos (4hs)
- Metodologia científica - Normas ABNT (10hs)

Módulos de Desenvolvimento de *Soft Skills* (SK)

- Desenvolvimento do senso estético (10h)
- Desenvolvimento do Talento EmpreendedorTM (60h)
- Desenvolvimento da resiliência (10h)
- *Bushido*¹⁰ (8h)

Feiras e mostras visitadas:

- Equipotel São Paulo
- EquipHotel Paris
- BDNY New York
- Casa Cor São Paulo¹⁰ (Casa Hotel)
- High Design¹⁰
- FISPAL
- Expolav
- Perspectivas da Hotelaria de Luxo[®] (evento próprio)
- Outros

¹⁰ Código de honra Samurai (Honra, senso de justiça, honestidade, respeito, compaixão, coragem e lealdade)

Hotéis e espaços de eventos:

- Rosewood
- Fasano
- Unique
- Palácio Tangará
- Hotel Tivoli Mofarrej
- Hotel Blue Tree
- Outros

Atividades Laboratoriais Complementares

- Prática e procedimentos de hospedagem (laboratório de hospedagem)
- Prática e procedimentos de produção e serviço (laboratório de A&B)
- Prática de sistemas (laboratório de informática)
- Prática de empreendedorismo (incubadora de empresas)

As visitas guiadas darão aos alunos a dimensão prática dos seus estudos quando têm a possibilidade de conhecer os empreendimentos hoteleiros e todos os processos e recursos envolvidos em sua gestão, observando as rotinas de trabalho desde prospecção do cliente à hospedagem e prestação de serviços hoteleiros, passando pelas rotinas administrativas, de finanças, marketing e vendas; visitar empreendimentos hoteleiros e demais meios de hospedagem os alunos verificarão a implementação do projeto e aplicação prática do conceito e soluções adotadas.

Aos alunos é solicitada a elaboração de relatórios com descrição das percepções colhidas nas visitas, os quais são previamente estruturados pela IES para que o aluno extraia informações relevantes de cada visita para debates em sala, de forma a contribuir com seu aprendizado.

Além das visitas guiadas e as atividades complementares descritas, os alunos terão atividades internas nos laboratórios e espaços da faculdade e de parceiros, proporcionando conhecimentos especializados imprescindíveis para o profissional atuante na indústria de hospitalidade. A realização de atividades práticas, notadamente a concepção, planejamento e gestão de empreendimentos hoteleiros, permeia todos os conteúdos oferecidos nos módulos do curso. Além de utilizar toda a infraestrutura laboratorial da Faculdade Roberto Miranda para fins acadêmicos nos projetos práticos e integradores, os alunos da Faculdade Roberto Miranda poderão participar, como atividade complementar, de atividades e processos acompanhados por seus professores em suas respectivas empresas.

A carga horária mínima das Atividades Acadêmicas Complementares é de 164 horas, podendo ser estendida, não superando 20% da carga horária total do curso. Essas atividades são requisito indispensável e obrigatório para colação de grau e entrega do diploma, conforme disposto no Projeto Pedagógico do Curso.

As Atividades Acadêmicas Complementares adquiridas fora do ambiente acadêmico serão reconhecidas mediante processo de avaliação buscando levar o aluno à autonomia e cooperação e também são fundamentais para torná-lo um profissional abrangente no mercado

de trabalho, além de conscientizá-lo de valores éticos e humanísticos e transformá-lo em um agente de transformação em seu meio social.

MECANISMOS DE REVISÃO

A regulação, gestão e aproveitamento das atividades complementares passará por revisão anual conduzida pelo NDE visando o acompanhamento do aproveitamento pelos discentes. Os mecanismos inovadores de controle das atividades complementares poderão então passar por verificação visando confirmar seu êxito.

1.10.1. CARGA HORÁRIA

A carga horária regulamentada pela IES para conteúdos de Conceitos Fundamentais (CF), desenvolvimento de Soft Skills (SK), visitas técnicas guiadas, debates e palestras é de 164 horas podendo ser estendida, não superando 20% da carga horária total do curso. As atividades exigidas do aluno visam potencializar seu aproveitamento, como a elaboração de resenhas, artigos e relatórios, multiplicando o número de horas dedicadas às atividades complementares em nível de excelência.

1.10.2. DIVERSIDADE DE ATIVIDADES

As atividades permeiam todos os setores e segmentos do curso, pois estão presentes em cada um dos módulos, obedecendo a carga horária definida no Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia.

Atividades práticas executadas nas visitas e nas atividades exigidas dos alunos visando seu máximo aproveitamento compreendem aquelas de planejamento/replanejamento das ações observadas, contato e preenchimento de formulários e outros instrumentos de supervisão e a operação direta, a coleta de informações e observação de processos para o desenvolvimento e apresentação de projetos alinhados com a realidade do mercado.

Os alunos serão ainda envolvidos em questões ligadas à elaboração de relatórios e à apresentação do aprendizado obtido nas atividades complementares.

Será exigido do aluno a elaboração de relatórios e pareceres técnicos preparando-o para a vida profissional.

1.10.3. FORMAS DE APROVEITAMENTO

A quantidade de oportunidades e acessos gerados pela IES nos mais diversos segmentos relacionados ao curso e principalmente a pluralidade de enfoques em cada atividade potencializarão as formas de aproveitamento, uma vez que regulamentadas para que o aluno atinja um perfil profissional de conclusão capaz de ser aproveitado em dezenas de campos de atuação ligados à indústria de hospitalidade.

As visitas guiadas darão aos alunos a dimensão prática dos seus estudos, momento em que têm a possibilidade de conhecer as áreas administrativas e produtivas de empreendimentos hoteleiros, obter informações e observar as rotinas de trabalho nos mais diversos cargos e setores, sempre acompanhados por gestores de cada setor que lhes fornecem informações preciosas sobre aspectos específicos do trabalho.

Aos alunos é solicitada a elaboração de relatórios com descrição das percepções colhidas nas visitas, os quais são previamente estruturados pela IES para que o aluno extraia informações relevantes de cada visita para debates em sala de aula, de forma a contribuir com seu aprendizado.

Além das visitas guiadas, os alunos terão atividades nos laboratórios do curso envolvendo a concepção, planejamento e operação de hotéis e eventos.

1.10.4. ADERÊNCIA À FORMAÇÃO

As atividades complementares do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD da Faculdade Roberto Miranda foram desenvolvidas buscando a excelência na aderência à formação geral e específica do discente, proporcionando:

Formação Discente	Atividade Complementar
Desenvolvimento do Senso Estético	Visitas a hotéis, mostras, eventos e vitrines
Estudos Sociais e Econômicos	Visitas a comunidades carentes
Estudos Ambientais	Visitas a ambientes degradados
Informática Aplicada	Atividades laboratoriais internas e externas
Organização de eventos de luxo	Visitas a eventos em hotéis de luxo
Gestão em Reservas	Visitas a departamentos de reservas em hotéis e operadores de viagem
Gestão em Recepção	Visitas a departamentos de recepção em hotéis
Gestão em Hospedagem	Visitas a hotéis e acompanhamento de

	procedimentos
Gestão em Alimentos e Bebidas	Visitas a hotéis, restaurantes e locais de eventos
Gestão de Operações	Visitas a hotéis e acompanhamento de procedimentos
Gestão de Finanças	Visitas ao departamento financeiro de hotéis e verificação de sistemas
Gestão de Marketing	Visitas a departamentos de marketing de hotéis, agências e assessorias de imprensa especializadas no setor
Gestão de Vendas	Visitas a departamentos de vendas de hotéis, agências e operadoras de viagem

1.10.5. REGULAÇÃO E GESTÃO DAS ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Graças aos sistemas de geolocalização, o controle da participação dos alunos nas atividades complementares propostas é feito através de sistemas de rastreamento remotos.

Relatórios de visitas técnicas podem ser preenchidos diretamente nos celulares dos alunos durante a atividade, permitindo ao coordenador e docentes a gestão em tempo real de presença, dúvidas e avaliação do aproveitamento.

As atividades complementares disponíveis no AVA são verificadas através de provas online.

O Centro de Pesquisa, Intercâmbio e Desenvolvimento da Faculdade Roberto Miranda no Vale do Silício, berço mundial da tecnologia, gera uma inexorável conexão com a inovação e as mais modernas ferramentas tecnológicas para uso nas atividades complementares previstas para os alunos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD.

1.11. TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD requer trabalho de conclusão de curso como componente obrigatório. Este trabalho visa avaliar as condições de qualificação do discente para acesso ao exercício profissional, e deverá ser desenvolvido durante o 7º e 8º semestres curriculares.

O trabalho será individual, com tema de livre escolha do aluno, obrigatoriamente relacionado com as atribuições profissionais. Será desenvolvido sob a supervisão de professor orientador, escolhido pelo estudante entre os docentes do curso, a critério da Instituição.

1.11.1. CARGA HORÁRIA

A partir do penúltimo semestre, será dedicada uma aula por semana para a orientação e prática do Trabalho de Conclusão de Curso. A carga horária total será de 120 horas/aula, incluindo as apresentações intermediárias e finais para banca.

1.11.2. FORMAS DE APRESENTAÇÃO, ORIENTAÇÃO E COORDENAÇÃO

O Trabalho de Conclusão de Curso deverá ser desenvolvido com o uso das ferramentas e tecnologias aprendidas durante a formação do discente, culminando em um projeto prático que deverá ser apresentado para banca composta por membros do corpo docente e um convidado externo (de mercado). Durante o período de elaboração do TCC, o aluno contará com orientação de professores e do coordenador que, além das horas/aula curriculares, terão acesso aos mesmos fora dos horários de aula, sendo remunerados pela instituição para atender exclusivamente aos alunos. A coordenação dos trabalhos será feita pelo coordenador do curso com o auxílio de um professor nomeado exclusivamente para este fim.

1.11.3. MANUAL DE APOIO À PRODUÇÃO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

O Manual de Apoio à Produção do Trabalho de Conclusão de Curso traz todas as informações relevantes aos alunos, orientadores, coordenadores e banca sobre o escopo, prazos, expectativas e formas de entrega dos trabalhos, além de detalhar aspectos da formatação técnica e critérios de avaliação. O documento pode ser retirado na secretaria da Faculdade Roberto Miranda ou baixado no Ambiente do Aluno.

1.11.4. REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DE TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO

A Faculdade Roberto Miranda possui repositório próprio de Trabalhos de Conclusão de Curso hospedado em ambiente controlado e acessível aos alunos pela internet. Esse

repositório complementa o conteúdo da biblioteca e fornece rica fonte de consulta para o centro de pesquisa e a revista científica da Faculdade Roberto Miranda.

1.12. MECANISMOS DE APOIO AO DISCENTE

Em função de sua especificidade e objetivando facilitar a operacionalização dos mecanismos de apoio ao discente criou-se o Núcleo de Apoio Pedagógico e Psicopedagógico (Nape) que descrevemos a seguir.

1.12.1. PROCEDIMENTOS DE APOIO AO DISCENTE

O atendimento ao aluno será feito pelos coordenadores, pelo atendimento psicopedagógico, pela ouvidoria, pela secretaria e pelo *student concierge*.

O atendimento aos alunos nas questões pertinentes ao seu pleno desenvolvimento acadêmico e suas questões relativas ao curso escolhido serão atendidas pelo coordenador de curso ou assistente de coordenação de cursos que disporá de 20 horas semanais para atender aos alunos.

1.12.2. NAPE - NÚCLEO DE APOIO PEDAGÓGICO E PSICOPEDAGÓGICO EXTRACLASSE

O apoio pedagógico aos docentes e discentes é oferecido pelo Nape, Núcleo de Apoio Psicopedagógico, composto pela secretária geral, pela psicopedagoga e pelos membros do NDE de cada curso. O atendimento pode ser feito de maneira presencial na instituição ou em sessões a distância agendadas pelo email nape@urm.com.br.

O Nape é um órgão de assessoramento didático-pedagógico da Faculdade Roberto Miranda dedicado ao acompanhamento e apoio à operacionalização de atividades acadêmicas. Suas atividades incluem:

- Criar procedimentos de recepção ao discente;
- Recepcionar o discente;
- Promover eventos para integração dos primeiro-anistas;
- Promover atividades de integração intra-grupos e intergrupos;
- Coletar dados sobre desejos e necessidades dos discentes;
- Orientar o discente sobre o Ambiente Virtual de Aprendizagem;
- Prestar informações sobre o funcionamento de todos os processos da instituição;
- Cuidar da guarda, disponibilização e atualização de manuais dos discentes;
- Auxiliar na solução de conflitos entre discentes;
- Oferecer acolhimento e aconselhamento para discentes em situações de fragilidade social, pessoal e acadêmica;
- Acompanhar os programas de estágio;
- Acompanhar, junto ao coordenador de curso, a evolução do aluno egresso;
- Organizar, junto aos coordenadores de cursos, eventos de egressos.

1.12.2.1. AÇÕES DE ACOLHIMENTO E PERMANÊNCIA

O atendimento psicopedagógico será ofertado aos alunos também em período extra-aula por psicopedagoga em local apropriado ou por meio de videoconferência agendada previamente por email. Casos excepcionais a critério da psicopedagoga podem ser atendidos durante o período de aulas.

O Nape conta com uma sala exclusiva para acolhimento e permanência, oferecendo ambiente de segurança física e emocional para discentes que necessitem de orientação psicossocial ou simplesmente orientação acadêmica e profissional.

A Faculdade Roberto Miranda conta com ouvidor instituído e de atuação independente que recepcionará as demandas dos alunos e dará o devido encaminhamento à solicitação dos mesmos. Este ouvidor estará disponível pelos seguintes canais:

ouvidoria@urm.com.br

Whatsapp: 11 94366.2738

Secretaria: Através de formulário próprio

O *student concierge* tem a função de auxiliar os alunos em relação às dificuldades não pedagógicas, como hospedagem, alimentação, transporte, atividades de entretenimento, carteirinha de estudante entre outros.

1.12.2.2. ACESSIBILIDADE METODOLÓGICA E INSTRUMENTAL

O Núcleo de Apoio Psicopedagógico será responsável por: apoiar e orientar o educando em sua trajetória acadêmica, instrumentalizando-o para construção/reconstrução do conhecimento e para formação de novos saberes, baseado em critérios de cientificidade que permitam a atuação consciente do profissional junto ao mundo do trabalho; analisar e encaminhar as demandas dos alunos, no que diz respeito às dificuldades de aprendizagem e/ou financeiras; implementar um programa de nivelamento acadêmico, que possibilite ao educando condições de equidade e prosseguimento de estudos; orientar os alunos na organização dos diretórios estudantis ou acadêmicos; implementar ações que visem acompanhar os egressos dos cursos de graduação da IES. Desses resultados, retroalimentar as propostas pedagógicas dos cursos e fomentar a iniciação científica como princípio pedagógico e educativo dos discentes.

Facilitar o acesso e a permanência do estudante da Faculdade Roberto Miranda aos programas de intercâmbio acadêmico e cultural e iniciação científica faz parte de seus objetivos.

1.12.2.3. ACESSIBILIDADE PLENA

Todos os cursos da IES atendem de maneira excelente aos critérios de acessibilidade, cumprindo em sua totalidade as exigências das leis, decretos e portarias que regulamentam as condições de acessibilidade.

1.12.2.4. MONITORIA

O programa de monitoria da Faculdade Roberto Miranda através de seus professores RTI e RTP acompanha o progresso dos alunos atendidos pelo Nape e outros discentes identificados por professores e coordenadores para orientação do Núcleo. Os professores dedicados à monitoria podem oferecer apoio ao discente para intermediação e acompanhamento de estágios remunerados ou não.

1.12.3. PROGRAMA DE NIVELAMENTO

O programa de nivelamento visa atender aos alunos que eventualmente tenham dificuldade em acompanhar as aulas. Este programa compreende, nos primeiros semestres dos cursos, um programa de nivelamento em português e matemática desenvolvido no Ambiente Virtual de Aprendizagem com supervisão de professores e tutores, sendo gratuito e facultativo a todos os alunos da Faculdade Roberto Miranda. Ao longo do curso os alunos que precisarem de apoio em outras disciplinas serão atendidos pelo programa de monitoria e pelos professores RTI e RTP, que dedicarão parte de suas horas às atividades de apoio ao discente.

1.12.4. ACOMPANHAMENTO DE ESTÁGIOS NÃO-OBRIGATÓRIOS

O Núcleo de Apoio Pedagógico e Psicopedagógico da Faculdade Roberto Miranda acompanha a contratação, a documentação e o desenvolvimento do discente em atividades de estágios curriculares não-obrigatórios. O regulamento de estágios está disponível na secretaria da instituição.

1.12.5. ATIVIDADES EXTRACURRICULARES

Conforme previsto no PDI e no PPC, está prevista a participação dos discentes em dezenas de atividades extracurriculares não computadas como atividades complementares, tais como:

1. Visitação a feiras, congressos, fóruns e simpósios do setor (não previstos anteriormente em *Atividades Complementares*)
2. Participação em reuniões setoriais
3. Incentivo a visitas a outros setores e segmentos da Gestão de Hotelaria
4. Visitas a eventos setoriais sociais e comerciais

1.12.6. CENTRO ACADÊMICO

A IES incentiva a associação de alunos em centros acadêmicos para complementar seu aprendizado por meio do exercício da convivência e do pensamento associativo extraclasse.

1.12.7. PROGRAMAS DE INTERCÂMBIO

A Faculdade Roberto Miranda tem convênios de desconto e cooperação educacional com algumas das maiores Universidades do mundo, a University of Central Florida, em Orlando, o Menlo College em Palo Alto, no Vale do Silício e o grupo SEG (Swiss Education Group) o maior grupo de Universidades da Suíça.

Os convênios celebrados com as instituições estrangeiras permitem aos discentes da Faculdade Roberto Miranda obterem diplomas de dupla certificação na metade do tempo e com a metade do investimento que teriam sem o convênio de cooperação bilateral estabelecido.

Além disso, a Faculdade Roberto Miranda possui unidade própria nos Estados Unidos, localizada no coração do Vale do Silício, região ao sul de São Francisco, conhecida como berço da inovação e do empreendedorismo.

1.12.8. PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS

Assim que o aluno da Faculdade Roberto Miranda cumprir todos os requisitos acadêmicos para a colação de grau o mesmo será incluído na comunidade de *alumni* da Instituição, favorecendo o relacionamento entre ex-alunos e potencializando a geração de negócios.

Seus dados de contato também serão incluídos em mailing mantido especificamente para este fim, garantindo que sejam convidados para todos os eventos promovidos pela faculdade, incluindo os eventos de divulgação científica.

Ao ex-aluno é garantido o acesso vitalício às instalações e sistemas Institucionais, incluindo os materiais atualizados do curso que fez (Conteúdo Dinâmico RMEC). Além de ser convidado a participar da Pesquisa de Autoavaliação Institucional, o aluno egresso será incentivado a contribuir com informações sobre sua trajetória no mercado que poderão servir de subsídio para o Centro de Pesquisas e para o Programa de Atualização Permanente da Faculdade.

O acompanhamento do desenvolvimento de egressos será feito por meio de comunidade virtual e ações junto à base de dados da instituição, incluindo convites para eventos e outras atividades, como pesquisas, redação de artigos, palestras, aulas na própria instituição como docente, painéis de debate e indicação para trabalhos reais oriundos do rico ambiente profissional da Faculdade Roberto Miranda. O objetivo do acompanhamento de egresso é oferecer suporte continuado para o seu sucesso e retroalimentar os Coordenadores e NDEs sobre o sucesso dos alunos.

A Faculdade Roberto Miranda criou um procedimento ligado ao processo de matrícula onde são coletados os endereços dos discentes nas redes sociais como LinkedIn, Instagram e Facebook. Adicionalmente, os membros do corpo técnico-administrativo do departamento de admissões e coordenação devem “seguir-los” nas redes sociais, criando uma verdadeira rede de “vigilância” sobre seu sucesso e realizações.

Ainda como parte do Programa de Acompanhamento de Egressos, a Faculdade Roberto Miranda mantém um profissional dedicado à curadoria, adequação e difusão das conquistas de seus alunos.

Cabe ao coordenador de cada curso, com auxílio do Nape, manter o sistema atualizado e organizar os eventos dos egressos.

1.12.9. INCUBADORA DE EMPRESAS

A Faculdade Roberto Miranda oferece aos discentes ambiente para o desenvolvimento da prática empresarial no Brasil e nos Estados Unidos da América. O aluno da Faculdade Roberto Miranda tem acesso a ambientes para desenvolvimento de negócios em caráter experimental com apoio de mentores em inovadoras incubadoras empresariais. Além disso, a Faculdade Roberto Miranda, através de uma ação inédita, conveniou-se com fundos de investimento anjo para captação de investimentos para a abertura de negócios dos alunos, bem como convênios com entidades financeiras para financiamento empresarial de baixo custo.

1.13. GESTÃO DO CURSO E OS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO INTERNA E EXTERNA

Os resultados das avaliações tanto internas quanto externas do curso e da Faculdade Roberto Miranda devem ser analisados pela CPA, CONSEPE e Colegiado de Cursos. A partir desta análise, cada órgão colegiado deve apresentar um relatório sobre os pontos fortes e fracos da Faculdade Roberto Miranda e as soluções propostas para cada ponto fraco evidenciado, sendo o mesmo encaminhado para as instâncias superiores de acordo com o Regimento Interno da Faculdade Roberto Miranda.

1.13.1. PROJETO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

A autoavaliação é realizada pela Comissão Própria de Avaliação - CPA constituída pelo Coordenador da CPA, um representante docente, um representante técnico-administrativo, um representante discente e um representante da sociedade civil organizada.

Os objetivos da autoavaliação institucional da Faculdade Roberto Miranda são:

- Gerar conhecimento para a tomada de decisão dos dirigentes da instituição em relação à melhoria contínua de qualidade dos serviços de educação superior ofertados;
- Por em questão os sentidos do conjunto de atividades e finalidades cumpridas pela instituição;
- Identificar as potencialidades da instituição e as possíveis causas dos seus problemas e pontos fracos;
- Aumentar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo;
- Fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais;
- Tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade;
- Julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e produtos;
- Prestar contas à sociedade sobre os serviços desenvolvidos.

Semestralmente, a CPA solicitará que a comunidade acadêmica (corpos docente, discente e técnico-administrativo) responda o questionário de autoavaliação institucional, considerando as particularidades de cada segmento.

1.13.1.1. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados obtidos em cada questionário serão tabulados e analisados pelos membros da CPA que, por sua vez, farão a divulgação para a comunidade acadêmica.

1.13.1.2. UTILIZAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos das autoavaliações e avaliações externas (avaliação de curso, ENADE, CPC, credenciamento, autorização, ouvidoria e outros) serão discutidos entre os membros da CPA, as coordenações de curso e a diretoria. As coordenações de curso levarão os resultados

para os respectivos Núcleos Docentes Estruturantes a fim de participar aos professores do curso as questões levantadas pelos alunos e propor melhorias.

As sugestões de melhoria advindas dos professores serão analisadas e discutidas pelos membros da CPA, coordenadores e diretoria para, conjuntamente, buscarem formas de sanar os pontos fracos e melhorar continuamente os pontos fortes.

Anualmente será elaborado o Relatório de Autoavaliação Institucional considerando os resultados e as ações de melhoria realizadas em cada semestre do ano e os cinco eixos de avaliação que contém as dez dimensões definidas no Sinaes, segundo Nota Técnica do INEP/DAES/CONAES Nº 065, de 09 de outubro de 2014. Esta Nota Técnica determinou mudança nos núcleos e dimensões do Relatório de Autoavaliação Institucional, para estar de acordo com o relatório final, também orientou a categorização e ordem das questões da pesquisa e definiu o primeiro ano após a autorização de início do curso como o do primeiro relatório parcial de uma série de três, onde o último, o relatório integral, fará balanço do triênio da avaliação interna da instituição terminando ao final do segundo ano.

1.14. ATIVIDADES DE TUTORIA

O corpo de tutores da Faculdade Roberto Miranda realiza a mediação pedagógica em atividades presenciais e disciplinas a distância. Os tutores estão disponíveis para atendimento ao aluno das disciplinas do núcleo fixo e dos módulos satélite por meio de ferramentas síncronas de comunicação, como chat, videoconferência ou aplicativos de mensagens como o Whatsapp. Mas também em canais assíncronos, como painéis on-line, fóruns de discussão e e-mail.

1.14.1. ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DIDÁTICO-PEDAGÓGICAS

O atendimento às demandas didático-pedagógicas para alunos em disciplinas do núcleo fixo e dos módulos satélite se dará por meio de:

- Atendimento instantâneo via aplicativos de mensagens e chat
- Sessões pré-agendadas utilizando ferramentas como chat e videoconferência
- Monitoramento via ferramentas de comunicação assíncrona disponíveis no Ambiente Virtual de Aprendizagem, tais como blogs e fóruns
- Avaliação e correção de exercícios e provas
- Transcrição e carga de conteúdo no Ambiente Virtual de Aprendizagem

O atendimento às demandas didático-pedagógicas nos momentos presenciais se dará por meio de:

- Atividades de monitoria na utilização dos laboratórios
- Acompanhamento dos alunos designados pelo Núcleo de Apoio Psicopedagógico
- Apoio aos alunos e atendimento de suas demandas acadêmicas
- Acompanhamento dos alunos em atividades complementares e aulas externas

1.14.2. MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA

Na Faculdade Roberto Miranda, o tutor atua como facilitador do acesso do discente ao conteúdo estudado. Nos momentos presenciais, ele monitora atividades do aluno e, na ausência do professor, orienta o estudo e a execução de trabalhos. Nos momentos a distância, além de orientar e esclarecer dúvidas dos alunos em sessões pré-agendadas, é responsável por garantir que os materiais e atividades pedagógicas desenvolvidos pelos discentes estejam sendo disponibilizados conforme previsto pela metodologia de ensino da Faculdade Roberto Miranda.

No caso da mediação assíncrona, onde o aluno posta dúvidas ou envia por e-mail aos tutores, estes têm como padrão de atendimento resolver as dúvidas dos alunos no mesmo dia. Se fora de seu horário de expediente, o fará no primeiro horário da manhã do dia seguinte.

1.14.3. DOMÍNIO DO CONTEÚDO

Todos os tutores possuem pós-graduação stricto sensu, além de comprovada experiência em tutoria e na área em que lecionam. Eles participam ativamente da preparação do conteúdo fazendo sugestões e ajustes antes da publicação aos alunos.

1.14.4. ACOMPANHAMENTO AOS DISCENTES NO PROCESSO FORMATIVO

O Ambiente Virtual de Aprendizagem possui um painel de controle que permite ao tutor acompanhar o processo formativo dos discentes. O acompanhamento pode ser feito de forma mais individualizada e pontual para alunos que apresentem necessidades específicas. Todos os alunos podem, a qualquer momento, agendar reuniões com os tutores para discutir quaisquer assuntos referentes a qualquer uma das disciplinas.

1.14.5. AVALIAÇÕES PERIÓDICAS

Além da Pesquisa de Autoavaliação Institucional, os tutores são avaliados por meio das avaliações intermediárias realizadas em cada módulo. São consideradas também todas as opiniões, sugestões e reclamações a respeito da tutoria enviados para qualquer um dos canais de comunicação da Faculdade Roberto Miranda colocados à disposição da comunidade acadêmica. Os dados são tabulados e enviados para a Comissão Própria de Avaliação, que discute as questões e propõe melhorias aos demais órgãos colegiados.

1.14.6. CICLO DE ATUALIZAÇÃO

Ações corretivas de aperfeiçoamento embasadas na tabulação dos dados das pesquisas e avaliações são acionadas e supervisionadas pela Comissão Própria de Avaliação mensalmente e tempestivamente conforme necessário, garantindo assim o aperfeiçoamento do sistema de tutoria bem como a criação de um histórico consistente para planejamento de ações futuras.

Para assegurar esse ciclo de atualização dos serviços de tutoria, os alunos são incentivados a preencher formulário de satisfação que são disponibilizados automaticamente no Ambiente Virtual de Aprendizado ao término de cada atividade executada pelo discente. A tabulação e análise desses formulários é um item fixo de pauta das reuniões da Comissão Própria de Avaliação.

1.15. CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES NECESSÁRIAS À TUTORIA

O processo de seleção de tutores é tão rigoroso quanto e segue os mesmos critérios que o processo de seleção do corpo docente. Assim, os tutores da Faculdade Roberto Miranda são plenamente habilitados em sua área de conhecimento, contando com pós-graduação stricto-sensu e estando completamente integrados ao processo pedagógico, colaborando com os professores no desenvolvimento do conteúdo.

Desta maneira, é importante garantir um espectro amplo para o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias às atividades de tutoria, uma vez que o tutor se tornará a ligação mais próxima do aluno com a instituição. Além de um perfil profissional de destaque, o tutor da Faculdade Roberto Miranda apresenta habilidades e atitudes compatíveis com sua função e com o perfil profissional do egresso.

1.15.1 CONHECIMENTOS

Rotinas de trabalho e curso

Ao ingressar na Faculdade Roberto Miranda, os tutores receberão treinamento sobre a metodologia educacional e processos administrativos, familiarizando-se com as ferramentas para execução do trabalho e acompanhamento dos discentes no processo formativo.

Ambiente Virtual de Aprendizagem

O tutor da Faculdade Roberto Miranda tem por diretriz contratar profissionais que possuam experiência na tutoria em ensino a distância, experiência de mercado e graduação stricto sensu. Apesar disso, será oferecido um treinamento completo abordando as particularidades do Ambiente Virtual de Aprendizagem utilizado pela instituição.

Conhecimento pleno na disciplina ministrada e na educação a distância

O conhecimento na disciplina ministrada é garantido tanto pela atuação no mercado quanto pelo grau de titulação alcançado pelos profissionais, além de sua experiência no exercício da atividade de tutoria. As reuniões de integração entre professores e tutores previstas no Programa de Atualização Permanente (PAP) e no plano de ação da Equipe Multidisciplinar, garantem o domínio do conteúdo e alinham a atuação de docentes e tutores e especialistas em tecnologia da informação.

1.15.2. HABILIDADES

Relacionamentos interpessoais

O tutor será a ligação mais próxima do aluno com a instituição e portanto deve possuir capacidade de construir e manter relacionamentos construtivos com o corpo discente. Esta habilidade é especialmente importante ao conduzir e orientar atividades ou gerenciar

conflitos, tanto presencialmente quanto à distância. Visando assegurar que os tutores tenham essa habilidade, a instituição toma as seguintes providências:

- Avaliação de talentos e atitudes voltadas ao relacionamento interpessoal durante o processo de seleção
- Monitoramento dos relacionamentos interpessoais por meio das avaliações periódicas
- Desenvolvimento de habilidades interpessoais através de treinamentos

Comunicação

Além das habilidades de leitura e escrita, essenciais para execução das tarefas e processos inerentes ao seu trabalho, o tutor deverá apresentar excelente comunicação interpessoal, capacidade de interpretação, argumentação e oratória. Estas habilidades serão verificadas durante a entrevista de seleção, e caso necessário podem ser desenvolvidas cursando os módulos satélite de comunicação e expressão oferecidos pela própria instituição, além de treinamentos específicos para tutores.

Capacidade de trabalhar em equipe

O corpo tutor deve trabalhar em conjunto com o corpo docente na produção de conteúdo relevante, inovador e alinhado com a realidade do mundo do trabalho. O produto final deve não apenas ser capaz de conduzir o aluno ao perfil do egresso desejado, mas principalmente oferecer uma garantia de aprendizado através do uso de técnicas pedagógicas e elementos que favoreçam engajamento e participação. A integração entre o corpo tutor e docente será garantida por meio de reuniões periódicas previstas no calendário de reuniões da Instituição.

Organização e planejamento

Organização e planejamento, atitudes essenciais para qualquer tipo de tarefa, adquirem uma importância ainda maior devido à proposta inovadora das políticas de ensino da Faculdade Roberto Miranda. Com a adoção da grade modular e cíclica, cada módulo comporta alunos em diferentes etapas de seu percurso acadêmico, o que exigirá do tutor um acompanhamento muito mais próximo com ações personalizadas para cada aluno.

1.15.3. ATITUDES

Proatividade

A Faculdade Roberto Miranda adota, como política, o atendimento instantâneo de demandas, o que se estende para atividades de tutoria. De acordo com o perfil definido para o corpo de tutores, o tutor deve ter experiência de mercado, titulação *stricto sensu* e experiência em tutoria. Essas características o habilitam resolver de forma autônoma a maior parte das demandas geradas pelos alunos. Caso a solução do problema fuja ao escopo de atuação do tutor, a demanda deve ser imediatamente encaminhada ao departamento ou órgão colegiado competente, e acompanhar sua conclusão.

Empatia

As atividades de tutoria, sejam elas presenciais ou à distância, têm como finalidade facilitar a jornada do aluno no percurso formativo proposto pela Faculdade Roberto Miranda. Assim, além de profundo conhecimento acerca de sua área de docência, do curso e do perfil do egresso, o tutor deve exercitar sua habilidade de empatia para entender as necessidades e, principalmente, as dificuldades e desafios enfrentados por cada aluno para propor estratégias pedagógicas que o auxiliem em suas atividades acadêmicas.

Equilíbrio emocional

Uma vez que o tutor representa a ligação mais próxima do aluno com a instituição, tanto nos momentos presenciais quanto à distância, ele será confrontado com os inevitáveis conflitos que podem surgir em sala. Por esta razão, deve ter controle sobre suas próprias emoções e, através do exercício da empatia, entender as emoções do outro e buscar soluções adequadas, mesmo em momentos de tensão.

Flexibilidade

Por sua formação e experiência, espera-se que o tutor seja flexível para assumir o papel do professor e tomar decisões pedagógicas e indicar estratégias pedagógicas para que o aluno alcance suas metas acadêmicas e profissionais.

Monitoramento atitudinal

As fichas de satisfação fornecidas regularmente aos alunos possibilitam o acompanhamento das atitudes dos tutores nas quatro dimensões e permitem que sejam tomadas as medidas corretivas necessárias.

1.15.4. DEMANDAS COMUNICACIONAIS E TECNOLOGIAS

As atividades de tutoria serão desenvolvidas em momentos presenciais e momentos à distância, quando toda a comunicação será mediada por meios telemáticos. O conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes previsto para o corpo tutor garante que o mesmo tenha um perfil profissional condizente com o perfil do egresso, e que tenha as competências e habilidades necessárias para o atendimento às demandas comunicacionais e tecnológicas, permitindo o pleno exercício de suas atividades.

Os principais meios telemáticos utilizados para comunicação com alunos são:

- Ambiente Virtual de Aprendizagem (Moodle)
 - Chat
 - Fóruns
 - Fóruns avaliativos
 - Blogs
 - Formulários
- Ferramentas de videoconferência
- Aplicativos de mensagem

1.15.5. AVALIAÇÃO DA NECESSIDADE DE CAPACITAÇÃO

Tanto a Pesquisa de Autoavaliação Institucional quanto às avaliações intermediárias realizadas a cada módulo medirão a aceitação e desempenho de cada tutor, indicando a necessidade de treinamento e reciclagem. Dados específicos a respeito do desempenho de tutores serão enviados aos órgãos colegiados e incluídos no Programa de Atualização Permanente, conforme o caso.

1.15.6. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO PERMANENTE DE TUTORES

A Faculdade Roberto Miranda disponibiliza aos docentes, tutores e corpo técnico-administrativo uma série de cursos de atualização cuja inscrição pode ser solicitada diretamente ao departamento de RH da Instituição que tem autonomia e recursos para providenciar a inscrição do colaborador de maneira rápida e desburocratizada.

Órgãos colegiados como CONSU, CONSEPE, NDE e CPA também tem autonomia para solicitar cursos de capacitação para docentes, tutores e corpo-técnico administrativo diretamente ao departamento de recursos humanos baseados nas demandas oriundas dos processos de avaliação conduzidos pela Instituição ou a partir da demanda de discentes e de sugestões postadas nos canais do Programa de Atualização Permanente da Faculdade Roberto Miranda | PAP.

1.15.7. APOIO INSTITUCIONAL

O Programa de Atualização Permanente da Faculdade Roberto Miranda | PAP, criado para manter a atuação da IES alinhada com os desejos e necessidades dos discentes, docentes, tutores, corpo técnico administrativo e mercado (perfil do egresso) incentiva uma participação ampla na proposição de mudanças em sistemas, processos, recursos e qualquer frente que possa contribuir para a manutenção e o êxito dos discentes.

O PAP conseguiu criar um ambiente de segurança psicológica dentro da Faculdade Roberto Miranda, propício à inovação, incluindo como item fixo na pauta de reuniões de órgãos colegiados, como CONSU, CONSEPE, NDE e CPA, a leitura de sugestões obtidas nos canais de comunicação do programa presentes no site, no Moodle e nos totens eletrônicos no Campus.

A possibilidade de fazer pedidos inusitados ao “programa” foi incentivada pela criação de um e-mail informal e convidativo: pedepropap@urm.com.br.

Discentes, docentes, tutores, corpo técnico-administrativo e sociedade têm acesso direto aos órgãos colegiados pela página principal do site por meio de um formulário simples onde podem postar sugestões, reclamações e elogios sem a necessidade de se identificarem.

1.16. TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A IES dispõe de dois sistemas distintos para informação e comunicação com os alunos. Utilizamos o sistema Gestão Escolar Online (GEO) para funções administrativas como faturamento, solicitação de segunda via de boleto, consulta de situação cadastral, consulta de notas e faltas. Funções pedagógicas como a disponibilização de material de aula, a consulta à grade e entrega eletrônica de documentos são feitas através do sistema Moodle, sistema de AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) amplamente utilizado por faculdades e universidades ao redor do mundo.

Os meios de comunicação oferecidos aos discentes e docentes da Instituição permitem uma comunicação fluída e acesso rápido e direto entre professores, alunos e instituição contribuindo de maneira excelente para o desenvolvimento do processo pedagógico do curso e tem sua acessibilidade plena garantida pelas políticas de promoção da acessibilidade que antevêm procedimentos e equipamentos para acesso de todos os discentes às tecnologias de informação e comunicação oferecidas.

1.16.1. ATENDIMENTO INSTANTÂNEO

A comunicação instantânea via aplicativos de celular foi implantada com sucesso na Instituição. Cada departamento tem um número para recepção de mensagens instantâneas.

Grupos em aplicativos de comunicação instantânea criados pela coordenação de cursos permitem aos discentes e docentes a resolução instantânea de demandas, dúvidas e sugestões de maneira superior aos demais meios de comunicação, como e-mail e formulários pelo site e secretaria, que permanecem abertos aos alunos e professores.

1.17. AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA)

A Faculdade Roberto Miranda oferece um ambiente virtual de aprendizagem rico em materiais, recursos e o que há de mais avançado em tecnologias de ensino-aprendizagem.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem da Faculdade Roberto Miranda contém todos os recursos didáticos disponíveis hoje, utilizando recursos e processos de gamificação para estimular o processo de ensino-aprendizado.

1.17.1. MATERIAIS

Os alunos têm fácil acesso aos materiais disponíveis em pastas divididas por disciplina e subdivididas por assuntos que contém as apresentações utilizadas em aula, planilhas, textos, [Fichas de Introdução ao Aprendizado \(FIT\)](#), *preworks*, leituras de apoio, artigos e demais materiais tanto para visualização em tela quanto para download.

Além disso, vídeos explicativos (tutoriais) e outros conteúdos on-demand gravados em estúdio profissional com recursos de última geração são disponibilizados para os alunos que ainda contam com espaço para comentários, envio de dúvidas e interação em tempo real com tutores via chat e aplicativos de mensagem.

O AVA ainda oferece um link para acesso à área administrativa do aluno onde ele pode tratar de assuntos de secretaria, calendários e demais atos escolares.

Entre os materiais didáticos, detalhados abaixo no [item 1.18](#), os alunos contarão com apostilas, materiais complementares, gravações de aulas ao vivo e videoaulas previamente gravadas, questionários de avaliação, fóruns avaliativos, blogs e atividades de fixação lúdicas.

1.17.2. RECURSOS

O Ambiente Virtual de Aprendizagem da Faculdade Roberto Miranda é construído sobre a plataforma Moodle, que garante grande flexibilidade nas aplicações e múltiplas ferramentas para avaliação e acompanhamento do discente. Além dos recursos nativos oferecidos pelo sistema, o Ambiente Virtual de Aprendizagem incorpora sistemas externos que permitem uma experiência educacional mais rica, como por exemplo a plataforma que permite o acesso a aulas em tempo real.

Os recursos do AVA da Instituição incluem:

- Tutoriais em vídeo
- Acesso a vídeo-aulas gravadas
- Acesso a aulas remotas em tempo real
- Chat em tempo real
- Fóruns de discussão

- Espaço para upload de trabalhos
- Downloads de materiais

1.17.3. TECNOLOGIAS

O AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) utilizado pela Instituição é o Moodle, plataforma utilizada por grandes Universidades mundiais que possui interfaces para atuação conjunta com diversos sistemas e aplicações como Zoom, Slack, Canvas, WW Norton, Pearson e Cengage Assignments.

A presença da Faculdade Roberto Miranda no Vale do Silício na Califórnia coloca-a em posição privilegiada para acesso às mais inovadoras tecnologias em termos de ambiente virtual de aprendizagem, elevando a Faculdade Roberto Miranda a um nível de excelência internacional.

1.17.4. COOPERAÇÃO ENTRE TUTORES, DISCENTES E DOCENTES

Os meios de comunicação e sistema de mensageria integrado oferecidos aos tutores, discentes e docentes permitem uma comunicação fluida e acesso rápido e direto entre professores, alunos e Instituição contribuindo de maneira excelente para o desenvolvimento do processo pedagógico do curso. Sua acessibilidade é garantida pelas políticas de promoção da acessibilidade que antevê procedimentos e equipamentos para acesso de todos os discentes às tecnologias de informação e comunicação oferecidas.

Os recursos que permitem o desenvolvimento da cooperação entre tutores, discentes e docentes incluem:

- Grupos de discussão em fóruns no AVA
- Área dedicada aos professores e tutores no AVA
- Eventos virtuais de divulgação técnica e científica
- Sistema de mensageria
- Encontro dos Professores e Tutores
- Reuniões da Equipe Multidisciplinar
- Reuniões dos Órgãos Colegiados

1.17.5. ACESSIBILIDADE METODOLÓGICA, INSTRUMENTAL E COMUNICACIONAL

Graças à atuação da Equipe Multidisciplinar, os conteúdos dos cursos de Graduação e Pós-Graduação em EaD tiveram suas metodologias ajustadas a esta plataforma, pensada de uma maneira abrangente visando o acesso irrestrito a alunos com diferentes necessidades e capacidades, independente de porte ou presença de deficiência física.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem da Faculdade Roberto Miranda é acessível a portadores de deficiência visual e auditiva. O sistema possui funções específicas que

possibilitam a leitura de tela, alteração de tamanho de fonte e contraste, além de tradução de conteúdo para Libras.

Todas as videoaulas são transcritas e disponibilizadas em formato somente texto para possibilitar a leitura através de software leitor de tela.

Em todos os momentos de interação, seja ela síncrona ou assíncrona, a comunicação pode se dar por canais variados, como voz, texto ou vídeo. Isso permite que portadores de necessidades especiais priorizem a comunicação pelo canal e formato preferido.

1.17.6. INOVAÇÃO PELA GAMIFICAÇÃO

Comprovadamente, a educação a distância em formato assíncrono (*on-demand*) requer autodisciplina do aluno. A gamificação utiliza estratégias consagradas dos jogos eletrônicos como:

- Checkpoints
- Premiação por etapa vencida
- Avaliações interativas (tipo “arraste e solte”, entre outras)
- Competição interna (ranking entre alunos e turmas)
- Mensagens automatizadas de incentivo
- Avatares e skins

1.17.6.1. CHECKPOINTS

Pontos de verificação intermediários que conduzem o aluno à conclusão da etapa de formação em que se encontra. O objetivo da inclusão dos *checkpoints* nos conteúdos *on-demand* é incentivar um andamento mínimo em cada interação do aluno com o Ambiente Virtual de Aprendizagem. Caso o aluno interrompa seus estudos antes de atingir um *checkpoint*, ele voltará ao início da aula. Em termos didático-pedagógicos, o *checkpoint* tem o poder de fazer o aluno de baixa concentração revisar conceitos fundamentais ao entendimento de toda a disciplina e, do ponto de vista psicopedagógico, gerar um reforço positivo ou uma “punição”, favorecendo uma mudança de comportamento útil ao aluno durante todo o seu curso.

Um *checkpoint* poderá ser composto de um exercício, uma resenha, postagem de um arquivo, ou a inclusão de um tópico no fórum de discussões.

1.17.6.2. PREMIAÇÃO POR ETAPA VENCIDA

Como nos jogos eletrônicos, a Equipe Multidisciplinar inclui etapas dentro dos conteúdos disponibilizados no EaD da Faculdade Roberto Miranda. A evolução do aluno é premiada com estímulos audiovisuais na própria tela da aula, e também através do recebimento de um email e mensagem no celular. O aluno pode compartilhar seus *achievements* com pais,

mestres e colegas. Seus “troféus” são exibidos em sua conta no ambiente do aluno, e as etapas concluídas somam pontos no ranking intra-turma e inter-turmas.

Uma etapa poderá ser concluída quando o aluno finalizar uma aula, um conjunto de aulas, uma avaliação, e seu ranking poderá ser incrementado dependendo da nota da avaliação, *pacing* e assiduidade.

1.17.6.3. AVALIAÇÕES INTERATIVAS

Ao avaliar o conhecimento adquirido por meio de testes e questionários interativos, são acionadas diferentes estruturas de percepção, análise e interpretação. A variedade de formas e tipos de avaliações permite que alunos com diferentes estruturas dominantes, conforme descrito em detalhe na Metodologia dos *Quatro I's do Aprendizado*, tenham um melhor desempenho quando confrontados com questões alinhadas com essas estruturas, que são por sua vez relacionadas aos seus talentos naturais. Por esta razão, é importante mesclar, em um mesmo instrumento avaliativo, várias modalidades interativas como múltipla escolha, “arraste e solte”, associação de respostas e de imagens. Essa abordagem inovadora garante uma forma de avaliação mais acurada, independente das estruturas perceptivas e talentos do discente.

1.17.6.4. COMPETIÇÃO INTERNA

Estímulo de competição intra-turma, partindo da premiação por etapa vencida. A criação de ranking interno entre alunos da mesma turma auxilia na criação de uma atmosfera de competição saudável. Os alunos podem verificar sua colocação no Ambiente do Aluno, e buscar colocações mais altas melhorando seu desempenho em provas e avaliações regulares, acumulando mais horas de atividades complementares, realizando projetos e trabalhos adicionais de cada disciplina e participando de projetos de pesquisa no Centro de Pesquisas da Faculdade Roberto Miranda.

1.17.6.5. MENSAGENS AUTOMATIZADAS DE INCENTIVO

O sistema de mensagens automatizadas da plataforma EaD da Instituição envia aos alunos avisos e lembretes de incentivo informando seu posicionamento no ranking intra-turma e inter-turmas.

A provocação fomenta a manutenção do ritmo de estudos através da competição.

1.17.6.6. AVATARES E SKINS

O uso de avatares permite que o aluno inclua imagens no seu perfil, trazendo um elemento lúdico como incentivo adicional à participação em suas atividades escolares. Da mesma forma, os *skins* são usados para demonstrar o *mood* (humor) do aluno em determinada aula/dia, o que facilita o processo de comunicação e relacionamento.

1.17.7. AVALIAÇÃO

Todos os sistemas do Ambiente Virtual de Aprendizagem serão periodicamente avaliados quanto à sua usabilidade e estabilidade pela equipe interna de Tecnologia da Informação.

Avaliação de usabilidade

As avaliações de usabilidade terão ênfase nas ferramentas pedagógicas utilizadas durante os cursos, seu uso efetivo por parte de docentes, tutores e discentes, e a facilidade de uso de cada uma delas. Os dados serão coletados nos formulários das avaliações periódicas, e sua tabulação ficará a cargo da Comissão Própria de Avaliação, que incluirá em pauta e tomará providências conforme necessário.

Avaliação de infraestrutura

A capacidade do sistema, sua estabilidade e atualizações serão realizadas pela equipe de TI nos períodos de recesso acadêmico. Serão feitas checagens de carga e de acesso, funcionalidades do sistema e realização de cópia de segurança. Todas as verificações serão documentadas e registradas, e os respectivos backups armazenados no servidor em nuvem.

1.17.8. PROGRAMA DE ATUALIZAÇÃO PERMANENTE | PAP

O Programa de Atualização Permanente também abre canal para a atualização de procedimentos e funcionalidades disponíveis no Ambiente Virtual de Aprendizagem. As solicitações dos usuários serão coletadas por meio dos canais oficiais de comunicação do PAP e incluídas nas pautas das reuniões dos órgãos colegiados competentes, que tomarão as providências necessárias.

1.18. MATERIAL DIDÁTICO

A produção e entrega do material didático do curso depende do tipo de módulo e forma de entrega conforme previsto na metodologia e matriz curricular do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD. Desta forma, conteúdos de módulos fixos, mais flexíveis e passíveis de personalização e ajustes, são tratados de maneira diversa daqueles de módulos satélite, que apresentam uma estrutura mais rígida, mais próxima da abordagem tradicional e comprovadamente exitosa da educação a distância.

A maior parte da carga horária do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD correspondente aos módulos fixos do núcleo principal de conteúdo, é entregue de forma síncrona por meio de plataforma de videoconferência com acesso pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem. De forma muito parecida com aulas presenciais, as aulas ocorrem em horários preestabelecidos e o conteúdo é entregue ao vivo pelo próprio professor conteudista. Essa abordagem inovadora busca reduzir a sensação de distanciamento comumente associada à educação a distância, uma vez que favorece a interação entre docentes e discentes, potencializando o processo de ensino-aprendizado ao permitir o feedback imediato e a adequação do conteúdo à realidade discente. O material dos módulos fixos inclui os slides utilizados em aula, apostilas e materiais complementares, além da gravação das próprias aulas.

Uma carga menor, correspondente aos módulos satélite (flutuantes), é disponibilizada de maneira assíncrona e entregue por meio de videoaulas previamente gravadas, apostilas e materiais de apoio no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

1.18.1. ELABORAÇÃO DE CONTEÚDO PARA DISCIPLINAS DO NÚCLEO FIXO

O material didático fornecido aos alunos da Faculdade Roberto Miranda é preparado pelos próprios professores conteudistas que ministrarão as aulas do conteúdo fixo seguindo a metodologia dos *4 I's do Aprendizado*[®]. Os professores deverão entregar todo material de sua disciplina segundo calendário de entrega de materiais publicado pela instituição para que haja tempo hábil para a validação e disponibilização do conteúdo no Ambiente Virtual de Aprendizagem pela Equipe Multidisciplinar. Desta maneira, o conteúdo será específico e direcionado às necessidades pedagógicas de cada turma, permitindo flexibilidade e adaptação no conteúdo a qualquer momento.

1.18.2 ELABORAÇÃO DE CONTEÚDO PARA DISCIPLINAS DOS MÓDULOS SATÉLITE

O conteúdo dos módulos satélite é elaborado por professores conteudistas e disponibilizado aos alunos de maneira assíncrona. Apostilas, exercícios e provas deverão ser entregues à Equipe Multidisciplinar ao início de cada semestre, sendo passíveis de revisão a cada seis meses. Roteiros de videoaulas também devem ser aprovados antes das gravações, garantindo seu valor pedagógico e alinhamento com a metodologia adotada pela Faculdade Roberto Miranda.

1.18.3. VALIDAÇÃO PELA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

Todo o material a ser disponibilizado aos alunos no Ambiente Virtual de Aprendizagem deve ser validado pela Equipe Multidisciplinar da Faculdade Roberto Miranda. Todos os conteúdos serão analisados e, conforme o caso, alterações ou ajustes poderão ser propostos, devendo então ser validados com os respectivos professores conteudistas antes da publicação. A atuação da Equipe Multidisciplinar é discutida em detalhes no item 2.2. Equipe Multidisciplinar.

1.18.4. ALINHAMENTO COM PROJETO PEDAGÓGICO

Todo o material disponibilizado ao aluno deverá estar alinhado com a metodologia dos *4 I's do Aprendizado*[®], garantindo assim uma ótima assimilação do conteúdo pelo discente e desenvolvendo as competências e habilidades previstas neste Plano Pedagógico de Curso.

Os materiais didáticos devem conter cases para estudo, exercícios práticos, planilhas pré-formatadas e a formatar, leituras preparatórias e de sedimentação do aprendizado.

1.18.5. ACESSIBILIDADE METODOLÓGICA E INSTRUMENTAL

Graças à atuação da Equipe Multidisciplinar, os conteúdos dos cursos de Graduação e Pós-Graduação em EaD tiveram suas metodologias ajustadas à plataforma online, pensada de uma maneira abrangente visando o acesso irrestrito a alunos com diferentes necessidades e capacidades, independente de porte ou presença de deficiência física.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem da Faculdade Roberto Miranda é acessível a portadores de deficiência visual e auditiva. O sistema possui funções específicas que possibilitam a leitura de tela, alteração de tamanho de fonte e contraste, além de tradução de conteúdo para Libras.

Todas as videoaulas são transcritas e disponibilizadas em formato somente texto para possibilitar a leitura através de software leitor de tela.

Em todos os momentos de interação, seja ela síncrona ou assíncrona, a comunicação pode se dar por canais variados, como voz, texto ou vídeo. Isso permite que portadores de necessidades especiais priorizem a comunicação pelo canal e formato preferido.

Tecnologias assistivas adotadas pela Faculdade Roberto Miranda.

Jaws: software que permite ao deficiente visual utilizar o computador com mais facilidade e praticidade por meio de voz sintética, permitindo a leitura do conteúdo escrito na tela. Disponível em: <http://www.freedomscientific.com>

Mecdaisy: permite ao usuário a leitura de um texto a partir de sua narração em áudio, oferecendo adaptação em caracteres ampliados ou impressão em braile.

NVDA: permite que usuários cegos ou com deficiência visual possam acessar e interagir com o sistema operacional Windows e seus aplicativos.

Dosvox: sistema que se comunica com o usuário por meio de voz sintetizada permitindo autonomia ao usuário do computador.

1.18.6. ADEQUAÇÃO DA BIBLIOGRAFIA

A bibliografia está disponível em Biblioteca Virtual, permitindo a livre consulta do acervo a partir de qualquer dispositivo com acesso à internet. Alunos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD podem, ainda, consultar o acervo disponível de forma presencial na Biblioteca Roberto Lira Miranda, localizada no Campus da Faculdade Roberto Miranda. Os acervos físico e virtual são referendados pelo relatório de adequação do NDE.

1.18.7. RECURSOS INOVADORES

A Equipe Multidisciplinar inseriu recursos inovadores também nos materiais didáticos da Instituição. Com linguagem inclusiva e acessível, os materiais têm elementos baseados na psicopedagogia e fomentam a participação dos alunos nos atos escolares.

Os materiais didáticos digitais possuem elementos de gamificação. A metodologia descrita nos itens [1.6.2.3.](#) e [1.17.5.](#) permeia os materiais didáticos com links nos textos que ampliam o conteúdo. Os professores conteudistas devem, obrigatoriamente, extrair citações da bibliografia indicada pela Instituição, inserindo-as no material didático digital e a Equipe Multidisciplinar cuidará de linkar a citação ao trecho do livro em pauta, disponível em nossa biblioteca virtual.

1.18.8. POLÍTICA DE ATUALIZAÇÃO DOS MATERIAIS DIDÁTICOS

A Faculdade Roberto Miranda prevê a atualização do material didático por meio de um calendário pré-definido de reunião do Núcleo Docente Estruturante com esta finalidade. Desta forma, a cada seis meses, a revisão, atualização e melhoria dos materiais didáticos são alvo de uma reunião específica para garantir um processo de melhoria contínua. Sugestões de melhoria relacionadas ao material didático provenientes dos canais abertos pelo Programa de Atualização Permanente da Faculdade Roberto Miranda complementam a pauta desta reunião.

1.19. PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD é modular e oferece certificações intermediárias: Gestor de Reservas, Gestor de Recepção, Gestor de Hospedagem, Gestor de Alimentos e Bebidas, Gestor de Operações, Gestor Financeiro, Gestor de Marketing e Gestor de Vendas. Este formato permite que a IES promova avaliações intermediárias e específicas do processo de ensino e aprendizagem ao longo do curso.

Cada módulo tem um trabalho prático com nota e uma prova que têm sua nota (40%) somada e dividida com a nota dada pela banca para o seu trabalho (60%), que pode ser individual ou em grupo, de acordo com a orientação do corpo docente de cada módulo.

É facultado ao professor solicitar trabalhos adicionais se julgar necessário. O aluno também é submetido à prova do livro, que permite o acompanhamento da leitura da bibliografia básica e complementar do curso, bem como a avaliação do seu entendimento.

O sistema de avaliação, portanto, engloba a avaliação do trabalho apresentado à banca após longa orientação dentro das aulas, o trabalho adicional (se solicitado) e as provas onde o aluno tem de responder questões pontuais, conceituais e técnicas a respeito dos temas tratados em cada componente curricular do programa.

De acordo com a regulamentação expressa no Regimento, a avaliação do rendimento acadêmico é feita por disciplina (componente da Unidade Curricular) incidindo sobre a frequência e o aproveitamento. A frequência às aulas e demais atividades escolares, permitida apenas aos matriculados, é obrigatória. É considerado reprovado na disciplina o aluno que não obtenha, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) de frequência às aulas e demais atividades programadas, independente dos demais resultados obtidos.

A cada verificação de aproveitamento é atribuída uma nota, expressa em grau numérico de zero a dez. Será atribuída nota 0 (zero) ao aluno que não fizer a verificação na data fixada, bem como àquele que estiver usando meios fraudulentos. As médias são expressas em números inteiros ou em números inteiros mais cinco décimos. Será considerado reprovado o aluno que não obtiver, na unidade curricular, média final igual ou superior a três. Atendida a frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) e demais atividades escolares, o aluno será aprovado: independente do exame final, o aluno que obtiver nota de aproveitamento não inferior a 7 (sete), correspondente à média aritmética, sem arredondamento, das notas dos trabalhos escolares e provas; mediante exame final o aluno que, tendo obtido nota de aproveitamento inferior a 7 (sete), porém não inferior a 3 (três), obtiver nota final não inferior a 5 (cinco), correspondente à média aritmética, sem arredondamento, entre a nota de aproveitamento e a nota de exame final. O aluno reprovado por não ter alcançado frequência ou média mínima exigida, deve repetir a unidade curricular no módulo seguinte. É promovido ao módulo seguinte o aluno aprovado em todas as unidades curriculares do módulo cursado, admitindo-se, ainda, a promoção com dependência.

Em resumo, os procedimentos e as formas de avaliação do processo ensino-aprendizagem dar-se-ão pela média aritmética entre a nota do trabalho do módulo e a nota da prova de cada unidade curricular pertencente ao módulo.

1.19.1. METODOLOGIA - PROCEDIMENTOS E PROCESSOS ADICIONAIS

Como procedimento adicional de avaliação dos processos de ensino-aprendizagem, o planejamento acadêmico da Faculdade Roberto Miranda tem por base as análises dos instrumentos de pesquisa utilizados na CPA e apresentados à comunidade. Estes instrumentos de avaliação garantem o caráter plural da autoavaliação e permitem que gestores identifiquem os pontos fortes e fracos da IES, assim como as oportunidades de melhorias advindas do processo de autoavaliação. Este modelo de autoavaliação cíclica permite que a Faculdade Roberto Miranda produza relatórios que indicam a necessidade de melhorias contínuas em seus processos de ensino aprendizagem, gestão e interação com a comunidade na qual está inserida.

1.19.2. REGULAÇÃO E GESTÃO DAS ATIVIDADES COMPLEMENTARES

A sede da Faculdade Roberto Miranda no Vale do Silício, berço mundial da tecnologia, gera uma inexorável conexão com a inovação e as mais modernas ferramentas tecnológicas para uso nas atividades complementares previstas para os alunos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD.

Graças aos sistemas de geolocalização, o controle da participação dos alunos nas atividades complementares propostas é feito através de sistemas de rastreamento remotos.

Relatórios de visitas técnicas podem ser preenchidos diretamente nos celulares dos alunos durante a atividade, permitindo ao coordenador e docentes a gestão em tempo real de presença, dúvidas e avaliação do aproveitamento.

As atividades complementares disponíveis no AVA serão verificadas através de provas online.

1.19.3. AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

A plataforma de Ensino a distância da Faculdade Roberto Miranda permite uma ampla variedade de modelos de avaliação à disposição dos docentes, reforçando a fidelidade das avaliações e a relação ensino-aprendizagem.

1.19.4. ACESSO AOS RESULTADOS

Os alunos têm acesso aos seus resultados através de diversos caminhos:

- Publicação de notas

- Publicação de provas corrigidas
- Questões comentadas (provas online)

A disponibilização de informações aos alunos de maneira sistematizada permite uma maior liberdade do discente na escolha dos caminhos desejados para seu desenvolvimento de forma contínua e efetiva.

Existem diversos caminhos disponíveis ao discente para atingir seus objetivos: rever conteúdos on-line, recorrer ao auxílio de tutores, solicitar reuniões com docentes (mentoria), acessar o vasto acervo bibliográfico oferecido, participar de fóruns com seus colegas ou ainda obter ajuda instantânea pelos grupos de WhatsApp com a coordenação, de forma que todas as ferramentas estão à sua disposição permitindo-lhe escolher a forma de acesso que melhor se adequa às suas necessidades e ao seu perfil de aprendizagem.

1.19.5. PARTICIPAÇÃO DISCENTE NO ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PPC

Conforme previsto no PDI e no regulamento da IES, o discente tem participação obrigatória em todos os órgãos colegiados que visam o acompanhamento e avaliação do PPC.

A partir de avaliações realizadas de maneira contínua, a CPA e o NDE têm os elementos necessários e a missão de planejar ações concretas e contínuas para melhoria dos processos avaliativos da Instituição.

1.19.6. AÇÕES DE MELHORIA DO PROCESSOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM

Os resultados obtidos pelos discentes nas avaliações de Ensino e Aprendizagem apontam com precisão os pontos de melhoria dos processos.

É função da CPA e do NDE planejar ações concretas para a melhoria contínua das avaliações dos processos de ensino e aprendizagem a partir dos dados obtidos.

1.20. NÚMERO DE VAGAS

O número de vagas pretendido para o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD da Faculdade Roberto Miranda está fundamentado em estudos periódicos, quantitativos e qualitativos e em pesquisas junto à comunidade acadêmica que comprovam sua adequação à dimensão de seu corpo docente, tutorial e às condições de infraestrutura física e tecnológica para ensino e pesquisa.

FONTES/ESTUDOS

Para dimensionar o corpo docente, tutorial e as condições de infraestrutura física e tecnológica de forma adequada, a Faculdade Roberto Miranda se fundamenta em estudos periódicos que demonstram as melhores práticas na razão professor/aluno, tutor/aluno e infraestrutura/aluno, e ainda busca informações de mercado como medida adicional para garantir a adequação de sua oferta à capacidade do mercado em absorver o total de egressos previsto.

As fontes utilizadas em estudos periódicos para fundamentar o número de vagas pretendido e a adequação do corpo docente, tutorial e infraestrutura física e tecnológica da IES para ensino e pesquisa incluem o Censo da Educação Superior do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira | Inep¹¹, o Mapa do Ensino Superior do Instituto Semesp, que utiliza como fonte dados do IBGE, microdados do ENEM e do PROUNI¹², o relatório da *Global Entrepreneurship Monitor* que mede anualmente a atividade empreendedora em todo o mundo e que conduziu no Brasil aprofundado estudo para o seu *Global Report 2020/2021*¹³, o relatório de atividade empresarial do Ministério da Economia (Mapa de Empresas 2021¹⁴), e os índices de desemprego globais publicados pela *Austin Rating*¹⁵. Todos os estudos utilizados para fundamentação do número de vagas são periódicos e atualizados anualmente.

Além disso, todos os anos, é realizada uma pesquisa junto à comunidade acadêmica para verificar a adequação do corpo docente e tutorial, assim como da infraestrutura física e tecnológica, ao número de vagas oferecidas. Essa pesquisa é realizada por meio da distribuição digital de um formulário específico, cujos resultados são tabulados, analisados e divulgados pelos canais oficiais da Instituição.

Além da coleta de dados por meio de formulários de pesquisa e através do levantamento de dados secundários, a Faculdade Roberto Miranda monitora constantemente o ambiente empresarial por meio de encontros entre membros do corpo docente e empresários, da realização de eventos e de ações de incentivo ao empreendedorismo.

¹¹ Fonte: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2020/Apresentacao_Censo_da_Educacao_Superior_2019.pdf

¹² Fonte: <https://www.semesp.org.br/mapa-do-ensino-superior/educacao-10/>

¹³ Fonte: <https://www.gemconsortium.org/file/open?fileId=50691>

¹⁴ Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/mapa-de-empresas/>

¹⁵ Fonte: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/11/22/brasil-tem-a-4a-maior-taxa-de-desemprego-do-mundo-aponta-ranking-com-44-paises.ghtml>

PESQUISA

O Núcleo Docente Estruturante (NDE) constituído para desenvolvimento do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD da Faculdade Roberto Miranda promoveu pesquisa com a comunidade acadêmica para complementar os estudos quantitativos e qualitativos visando comprovar a adequação entre o corpo docente e tutorial previsto, sua infraestrutura física e tecnológica para o ensino e pesquisa e o número de vagas solicitado.

PERIODICIDADE

É de responsabilidade do NDE a condução de estudos periódicos anuais e/ou tempestivos com base nas fontes de dados e a aplicação da pesquisa com a comunidade acadêmica para manter atualizada a comprovação da adequação do corpo docente e tutorial, bem como da sua infraestrutura física e tecnológica para ensino e pesquisa.

PRINCIPAIS CONCLUSÕES

O nível de empreendedorismo no Brasil é extremamente alto, mostrando-se superior ao observado em algumas economias desenvolvidas. Uma nação de empreendedores deveria, em tese, gerar um ambiente de riqueza e prosperidade, onde teríamos uma situação de pleno emprego em que seríamos, inclusive, importadores de mão de obra. Como sabemos, não é isso o que de fato acontece. O Brasil tem, historicamente, um alto índice de desemprego. Uma vez que não podem contar com o sistema de previdência, sabidamente ineficiente e insuficiente, aqueles trabalhadores que não conseguem rapidamente uma recolocação no mercado de trabalho são obrigados a buscar fontes alternativas de renda. Parte desse contingente vai para o mercado informal, enquanto uma parcela significativa é alçada, pela necessidade, ao empreendedorismo. Aqueles que empreendem por necessidade raramente têm os conhecimentos necessários para tal. Isso pode ser observado nas altas taxas de mortalidade das empresas.

Outro fato que chama a atenção é o de que a maioria das empresas abertas no último ano têm como finalidade a prestação de serviços de baixo valor agregado, conforme pode ser observado nos relatórios publicados pelo Ministério da Economia. Isso reforça a percepção de que boa parte das novas empresas são abertas por pessoas com baixo nível de qualificação, provavelmente impulsionadas pela necessidade.

A conjugação dos fatos apresentados mostra que, para aumentar a longevidade das empresas e garantir ao empreendedor uma atividade que não seja apenas de subsistência mas de crescimento e desenvolvimento, falta ao Brasileiro não apenas informação, mas sim o desenvolvimento do talento empreendedor. Desta maneira, a redução da taxa de mortalidade das empresas passa, necessariamente, pelo desenvolvimento das qualidades necessárias ao sucesso como empreendedor, o que nos leva à conclusão de que o país necessita de profissionais habilitados e plenamente capacitados, munidos dos conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para fazer com que o país chegue a uma situação de pleno emprego.

A pesquisa conduzida pelo NDE reafirmou que o corpo docente e tutorial são adequados ao número de vagas ofertadas pela Instituição. A pesquisa também comprovou que as infraestruturas física e tecnológica atendem aos requisitos acadêmicos e pedagógicos de toda a comunidade acadêmica para o ensino e pesquisa. Os formulários, dados e tabulações podem ser encontrados no Relatório de Estudo do NDE do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD, disponível na secretaria da instituição.

2. CORPO DOCENTE

2.1. NÚCLEO DOCENTE ESTRUTURANTE - NDE

O NDE é composto por cinco professores, sendo um deles o coordenador do curso, contratados em Regime de Tempo Parcial (RTP) ou Regime de Tempo Integral (RTI), sendo 60% em tempo integral, 80% têm titulação obtida em programas de pós-graduação *stricto sensu*. Suas principais funções são: assessorar no planejamento, organização e desenvolvimento do curso; acompanhar e diagnosticar eventuais desvios na realização do projeto pedagógico; participar na elaboração e atualização do projeto pedagógico; participar de outras atividades de interesse para o aperfeiçoamento do projeto pedagógico do curso e melhoria do perfil do egresso levando em conta as Diretrizes Curriculares Nacionais, Catálogo Nacional de Cursos, e as novas demandas do mundo do trabalho, além de verificar o impacto do sistema de avaliação de aprendizagem na formação do estudante, entre outras. O NDE é responsável, ainda, pelo planejamento de procedimentos para garantir a continuidade de seu próprio trabalho garantindo a permanência de seus membros, com ações como a aceleração da progressão prevista no Plano de Carreira Docente para membros que completarem o mandato até o ato regulatório seguinte.

A participação dos professores nas atividades desse órgão colegiado dar-se-á por meio das ações de seus representantes eleitos que opinam, discutem, deliberam e votam sobre o planejamento, organização e desenvolvimento dos cursos, acompanhando e diagnosticando eventuais desvios na realização do projeto pedagógico e do aperfeiçoamento do curso e da melhoria do perfil do egresso.

A IES conta com uma estratégia de renovação do NDE através da escolha de seus membros por e entre seus pares, tendo sempre participação ativa na construção do Projeto Pedagógico do Curso, além de debater constantemente as melhores práticas de ensino e inovação

2.1.1. MEMBROS DO NDE

Composição	Titulação	Regime
Egberto Gomes Franco (Coordenador do Curso)	Doutor	RTI
Miguel Valione Junior	Mestre	RTI
Miguel Armando de Cabral Brandão de Noronha Feio	Mestre	RTP

Osmar Martins	Esp.	RTP
Pablo Telles de Caldas	Especialista	RTI

2.1.2. MEMBROS DA CPA

Nome: PAULO COSTA

Cargo: Membro da Sociedade

Nome: PABLO TELLES DE CALDAS

Cargo: Diretor

Nome: EGBERTO GOMES FRANCO

Cargo: Coordenador Do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria

Nome: ROSANA DOS REIS LIMAS

Cargo: Secretária Acadêmica

Nome: MIGUEL VALIONE JUNIOR

Cargo: Docente

2.1.3. PROCEDIMENTOS PARA PERMANÊNCIA

A Faculdade Roberto Miranda adota uma política que incentiva os docentes a participarem ativamente do núcleo docente estruturante:

- Hora-aula diferenciada;
- Prioridade em vagas em eventos internacionais;
- Deferência especial em eventos;
- Precedência nas cerimônias da instituição;
- Pin de lapela com brasão da Instituição em cor diferenciada
- Sala de reunião com infraestrutura completa e serviços de A&B.

2.2. EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

A Equipe Multidisciplinar tem como finalidade auxiliar no planejamento e implementação de melhorias nos processos administrativo e pedagógico das atividades a distância previstas neste PPC. O modelo de trabalho desenvolvido para este curso considera as demandas específicas previstas nas Políticas de Ensino da Faculdade Roberto Miranda.

2.2.1. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

A Equipe Multidisciplinar é composta por membros da comunidade acadêmica, notadamente professores conteudistas, tutores, coordenador de curso e especialista em tecnologia da informação de diferentes áreas do conhecimento.

Professores conteudistas

Para conteúdos ofertados em módulos fixos e módulos satélite, o professor titular será responsável pela adequação do conteúdo ao formato de entrega síncrona ou assíncrona e ao Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Tutores

O tutor participa ativamente da prática pedagógica e tem um contato muito mais próximo com o aluno, pois está presente tanto nos momentos presenciais quanto à distância. Além da tutoria, auxilia na revisão de conteúdo e definição de estratégias pedagógicas.

Especialista em Tecnologia da Informação

Em seu corpo técnico-administrativo, a Faculdade Roberto Miranda possui técnico capacitado no atendimento às demandas de infraestrutura da tecnologia da informação, atuando também no suporte ao usuário.

2.2.2. RESPONSABILIDADES DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

A multiplicidade de perfis e de competências trazidas pelos integrantes da equipe multidisciplinar garantirão a formatação e entrega, ao corpo discente, de conteúdo alinhado com as Políticas de Ensino, totalmente adaptados para a entrega por meio das tecnologias de informação e comunicação com a qualidade e segurança necessárias para garantir o cumprimento do perfil do egresso estabelecido. Suas principais responsabilidades serão a concepção, produção, disseminação e gestão de metodologias, tecnologias e recursos educacionais.

Todos os materiais, estratégias e instrumentos utilizados devem passar pela avaliação da equipe multidisciplinar quanto à sua aplicabilidade, seu valor pedagógico e seu alinhamento com as políticas da Instituição.

Os integrantes da equipe multidisciplinar serão responsáveis por:

Professores conteudistas

- Adequar as estratégias de ensino ao ambiente online;
- Criar *preworks* adequados ao ambiente online;
- Revisar e adaptar o conteúdo;
- Selecionar materiais e leituras de apoio;
- Adequar instrumentos avaliativos;
- Solicitar respostas comentadas aos professores titulares de cada disciplina;
- Auxiliar os professores titulares de disciplina na elaboração de apostilas;
- Reportar o andamento das atividades ao coordenador de curso.

Tutores

- Avaliação da aplicabilidade do material;
- Organizar e sequenciar conteúdos e materiais de apoio;
- Criar, sob supervisão dos docentes, fóruns e grupos de discussão;
- Definir fluxograma e calendário de publicação de materiais;
- Inserir respostas comentadas nas avaliações;
- Reportar o andamento das atividades ao coordenador de curso.

Especialista em Tecnologia da Informação

- Avaliar recursos disponíveis e necessários para as ações propostas;
- Propor soluções e alternativas para as estratégias propostas;
- Adequar o sistema aos requisitos pedagógicos e avaliativos;
- Reportar o andamento das atividades ao coordenador de curso.

Ao final da estruturação e adequação dos conteúdos, os membros da Equipe Multidisciplinar realizam reunião para debate e validação final do conteúdo e sua forma de disponibilização em conjunto.

2.2.3. PLANO DE AÇÃO E PROCESSOS DE TRABALHO

Conforme Plano de Ação da Equipe Multidisciplinar, o processo de validação de conteúdos para publicação no Ambiente Virtual de Aprendizagem segue um fluxo determinado para garantir sua adequação e correta apreensão pelo aluno.

Após a definição inicial do conteúdo, os professores titulares de disciplinas devem submeter o mesmo à apreciação da Equipe Multidisciplinar. Essa, por sua vez, fará as devidas adaptações e sugestões no conteúdo, que devem ser devolvidas ao professor titular para revisão e validação final. Somente depois de validados os conteúdos poderão ser produzidos e publicados para os alunos.

2.3. REGIME DE TRABALHO DO COORDENADOR DO CURSO

Em consonância com o Regulamento da Faculdade Roberto Miranda, a atuação do Coordenador de Curso está fundamentada nos artigos transcritos abaixo:

Art. 21 - A coordenação didática de cada curso está a cargo de um Coordenador de Curso escolhido e designado pelo Diretor da Faculdade Roberto Miranda, para um mandato máximo de dois anos, podendo ser reconduzido.

Art. 22 - O Coordenador de Curso pode ter o término de seu mandato antecipado, a critério do Diretor da Faculdade Roberto Miranda.

Art. 23 - Compete ao Coordenador de Curso:

I. convocar e presidir as reuniões de docentes das várias áreas de estudos ou disciplinas afins que compõem o Curso;

II. acompanhar a execução das atividades programadas, bem como a assiduidade dos professores e alunos;

III. supervisionar o cumprimento das atribuições de cada docente do curso, dando ciência de irregularidades ao Diretor da Faculdade Roberto Miranda;

IV. coordenar a elaboração e sistematização das ementas e programas de ensino das disciplinas do currículo pleno do curso para apreciação e aprovação do órgão respectivo;

V. apresentar, semestralmente, ao Diretor da Faculdade Roberto Miranda, relatório de suas atividades e das de sua coordenação, bem como as indicações bibliográficas necessárias para o próximo período letivo;

VI. sugerir a contratação ou dispensa do pessoal docente e monitores;

VII. propor ou encaminhar proposta, na forma deste Regimento, para a criação de cursos sequenciais, de pós-graduação e o desenvolvimento de projetos de pesquisa e programas de extensão ou eventos extracurriculares, culturais ou desportivos;

VIII. fomentar e incentivar a produção científica e intelectual dos corpos docente e discente;

IX. sugerir medidas para aperfeiçoar o perfil do curso, em função de suas características profissionais e sociais;

X. sugerir e implementar atividades relacionadas com a avaliação interna e externa do curso, mormente aqueles concernentes à avaliação institucional e aos mecanismos de avaliação do sistema federal de ensino;

XI. exercer as demais atribuições que lhe sejam previstas em lei e neste Regimento.

O Coordenador do Curso é pivô da relação entre docentes, discentes e a instituição e tem representatividade nos colegiados superiores.

As políticas de contratação do corpo docente privilegiam a relação do coordenador com os professores e a contratação em regime de tempo integral pressupõe que a atuação do coordenador possa continuar a ser exercida de maneira excelente, no que diz respeito à gestão do curso (dedicação integral ao curso), à relação com os docentes e discentes (gabinetes privativos de trabalho com espaço de reunião com docentes e atendimento de discentes) e sua representatividade nos colegiados superiores.

2.3.1. REGIME DE TEMPO INTEGRAL

O regime de trabalho do Coordenador do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD é de tempo integral, o que permite ao mesmo uma dedicação intensiva à coordenação do curso, mantendo a relação entre o número de vagas anuais pretendidas e as horas semanais dedicadas à coordenação, bem inferior a 10.

A forma de contratação escolhida (RTI) contempla uma carga horária de 40 horas semanais e o Coordenador, que não tem carga horária de docência maior que 6 (seis) horas semanais, pode dedicar 34 horas por semana à coordenação do curso.

Portanto, a relação entre o número de vagas anuais pretendidas (80) e as horas semanais dedicadas à coordenação (34) é de 2,35 horas.

O regime de tempo integral permite ao coordenador a implantação e sustentação seguras das políticas institucionais de ensino, extensão e pesquisa constantes no PDI.

2.3.2. REPRESENTATIVIDADE NOS COLEGIADOS SUPERIORES

O Coordenador do Curso participa do NDE, da CPA, CONSEPE e do CONSU, o que lhe confere representatividade ímpar para manutenção da excelência do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD.

2.3.3 PLANO DE AÇÃO DA COORDENAÇÃO

Em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade Roberto Miranda, são previstos indicadores de desempenho da coordenação garantindo a efetividade do aprendizado, o cumprimento do percurso pedagógico e o atingimento do perfil do egresso definido neste PPC.

São indicadores de desempenho da Coordenação:

- Desempenho do corpo docente e corpo tutor;
- Padronização de instrumentos avaliativos;
- Padronização da documentação de aula (slides, [FIT](#) e *preworks*);

- Índice de satisfação da turma;
- Taxa de evasão.

2.3.4. EXPERIÊNCIA DO COORDENADOR

Prof. Dr. Egberto Gomes Franco possui graduação em Engenharia Metalúrgica pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (1987), mestrado em Engenharia de Materiais pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (2000) e doutorado em Ciências pela Universidade de São Paulo (2005). Árbitro das revistas: Revista Produção Online (1676-1901), - Revista Ciências Exatas (1516-2893), SIMPOI_ FGV (Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais), professor titular do Centro de Ensino Superior de Barueri, pesquisador do Instituto de Eletrotécnica e Energia e professor da Faculdade de Administração São Paulo. Tem experiência na área de Engenharia de Materiais, Sustentabilidade, Inovação e Empreendedorismo, atuando principalmente nos seguintes temas: células a combustível, inovação e empreendedorismo. Docência em universidades e faculdades desde 1988 nas áreas de engenharia e administração. Responsável por dezenas de consultorias para hotéis em engenharia, manutenção, processos e inovação.

2.4. CORPO DOCENTE: TITULAÇÃO

O corpo docente do curso foi cuidadosamente selecionado para oferecer a melhor formação tanto teórica quanto prática aos alunos do curso. Para aproximar a sala de aula da realidade do mercado, a Faculdade Roberto Miranda buscou trazer professores com experiência dentro e fora da docência, cuidadosamente equilibrando os conhecimentos e saberes mais relevantes para cada uma das disciplinas. Esse posicionamento faz com que o processo de recrutamento e seleção de professores seja mais criterioso e difícil, uma vez que o docente deve, ao mesmo tempo, concentrar conhecimentos de mercado atestando sua atuação de maneira excelente, e atender aos exigentes requisitos de experiência e titulação acadêmica adotados pela Faculdade Roberto Miranda.

Para demonstrar aos profissionais de mercado e possíveis membros do corpo docente a importância da experiência na área acadêmica, fomentando assim a continuidade da titulação de profissionais com carreiras já estabelecidas porém sem titulação, o Núcleo Docente Estruturante realizou um relatório de estudo que envolveu os membros da comunidade acadêmica para verificar a importância da experiência profissional, acadêmica, domínio das metodologias, técnicas e ferramentas na definição do corpo docente e corpo tutor. Assim, foi definido que todos os membros do corpo docente e do corpo de tutores devem possuir títulos de pós-graduação, sendo que a maior parte deve possuir titulação *stricto sensu*.

2.4.1. RELAÇÃO ENTRE CORPO DOCENTE E DESEMPENHO EM SALA DE AULA

Para atender ao Perfil Profissional do Egresso detalhado no [item 1.3](#) deste PPC, o NDE realizou levantamento entre os demais órgãos colegiados e corpo docente dos cursos de pós-graduação da Faculdade Roberto Miranda objetivando definir o perfil do corpo docente do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria. Foi definido que as experiências profissional e acadêmica de todos os docentes devem apresentar total aderência ao desempenho esperado em aula. Foi definido ainda que pelo menos 60% do corpo docente deve possuir titulação *stricto sensu*. Estes critérios visam garantir que os docentes tenham total capacidade para analisar conteúdos dos componentes curriculares, enfatizando sua importância para a atuação profissional e acadêmica do discente, fomentando o raciocínio crítico com base em literatura atualizada. Espera-se ainda que os docentes possibilitem aos discentes o acesso a conteúdos e pesquisas de ponta, fazendo a relação entre teoria, prática e perfil do egresso.

2.4.2. GRUPOS DE ESTUDO E GRUPOS DE PESQUISA

A Faculdade Roberto Miranda possui um Centro de Pesquisa voltado à criação de conteúdos, pesquisa de mercado, desenvolvimento de novas tecnologias e processos. Os trabalhos, artigos e pesquisas podem ser utilizados pelos próprios alunos em suas atividades acadêmicas e/ou profissionais, e estão também disponíveis para consulta pela internet. Caso o corpo docente detecte uma tendência ou o mercado tenha alguma demanda, estudos podem ser aprofundados ou realizados sob demanda.

Todos os conteúdos são publicados em www.luxurymarketreview.com, revista científica do Centro de Pesquisas, Intercâmbio e Desenvolvimento da Faculdade Roberto Miranda.

Convênios com outros centros de pesquisa e periódicos do setor ao redor do mundo permitem aos docentes e discente o acesso a conteúdos de pesquisa de ponta, entre eles:

- Euromonitor;
- Luxury Daily;
- Jing Daily.

2.4.3. TABELA DE TITULAÇÃO

Em seu primeiro ano de existência, o curso contará com 6 docentes, sendo que mais de 51% possuem titulação de pós-graduação *stricto sensu*.

Nome	Titulação
Miguel Valione Junior	Mestre
Egberto Gomes Franco	Doutor
Osmar Martins	Mestre
Miguel Armando de Cabral Brandão de Noronha Feyo	Mestre
Pablo Telles de Caldas	Especialista
Jeferson Munhoz	Mestre

Docentes com titulação *stricto sensu*: 83%

Docentes com Mestrado: 67%

Docentes com Doutorado: 17%

2.5. REGIME DE TRABALHO DO CORPO DOCENTE DO CURSO

Em seu primeiro ano de existência, o curso contará com 6 docentes, sendo que 66% do corpo docente está comprometido para contratação como RTP ou RTI, considerada pelo estudo do NDE como suficiente para a dedicação à docência, o atendimento aos discentes, a participação no colegiado, o planejamento didático e a preparação e correção das avaliações de aprendizagem.

Nome	Regime de Contratação
Miguel Valione Junior	RTI
Egberto Gomes Franco	RTI
Miguel Armando de Cabral Brandão de Noronha Feyo	RTP
Pablo Telles de Caldas	RTI
Jeferson Munhoz	Horista
Osmar Martins	Horista

2.5.1. ATENDIMENTO INTEGRAL DA DEMANDA

O planejamento de regime de trabalho dos docentes da Faculdade Roberto Miranda permite o atendimento integral da demanda, considerando além da dedicação à docência, o atendimento aos discentes, incluindo consultas extraclasse, a participação nos colegiados, o planejamento didático, incluindo reuniões de trabalho para análise e utilização das orientações da CPA, preparação de exercícios pré-aula, preparação de aulas, avaliações e sua correção conforme previsto no manual do professor.

O regime de tempo integral permite aos docentes uma atuação consistente na área de ensino e pesquisa conforme preconizado pelo PDI, bem como participar de atividades de extensão.

2.5.2. MANUAL DO PROFESSOR

As atividades dos membros do corpo docente da Faculdade Roberto Miranda estão descritas no Manual do Professor, que contém o detalhamento de suas funções, a carga horária total sugerida por atividade e o sistema de registro e acompanhamento de seu desempenho.

Os docentes têm acesso on-line em tempo real ao seu manual, que contempla ainda a metodologia de ensino da Instituição, ementas de sua(s) disciplina(s), modos alternativos de preparo de aulas, dicas atualizadas de práticas de ensino e acesso aos seus resultados que são registrados eletronicamente no site.

2.5.3. CAPACITAÇÃO DOS DOCENTES

Em um processo de melhoria contínua, a Faculdade Roberto Miranda oferece cursos de capacitação e oportunidades de participação em eventos no Brasil e no Exterior.

Além disso a Faculdade Roberto Miranda realiza reuniões de treinamento interno para integração dos docentes, incluindo almoços seguidos de atividades didático-educacionais que reforçam a interdisciplinaridade, reduzem a sobreposição de conteúdos e trazem para “a mesa” pontos de melhoria identificados pela Comissão Própria de Avaliação para discussão com os docentes.

Nos encontros são premiados docentes que obtiveram pontuação elevada nos relatórios de avaliação dos alunos.

2.5.4. INDICADORES DE PERFORMANCE (KPIs)

A Faculdade Roberto Miranda trabalha com diversas métricas de acompanhamento e registro de indicadores chave de performance. Dentre elas:

- Presença dos alunos em sala
- Inadimplência
- Evasão
- Pontuação nos diversos quesitos da ficha de avaliação
- Ausência de reclamações na coordenação, secretaria e ouvidoria
- Acompanhamento dos prazos de upload de *preworks* e slides
- Existência de exercício de sedimentação do aprendizado
- Envio de artigos para a revista científica
- Prazos de correção de provas e trabalhos

Os indicadores chave de performance (Key Performance Indicators - KPIs) são apurados pela coordenação, tesouraria, controladoria e direção da Faculdade e levados ao conhecimento dos professores e da CPA para planejamento e gestão do processo de melhoria contínua do curso.

2.5.5. SISTEMA DE REGISTRO DE ATIVIDADES

O sistema Moodle permite, em seu painel administrativo, acompanhar o registro de cada uma das atividades individuais dos professores. Os acessos com o login de cada professor registram as atividades do docente de maneira ampla e assertiva. Participação em fóruns, *upload* de conteúdos, correção de provas, atendimento aos alunos, disponibilização de materiais adicionais, ficam registrados automaticamente no sistema. O Manual do Professor

descreve as atribuições individuais dos professores, como são registradas e como acessar os registros para providências preventivas e corretivas.

2.5.6. CARGA HORÁRIA POR ATIVIDADE

A Faculdade Roberto Miranda trabalha com processos avançados de utilização do tempo. Faz parte da capacitação do corpo docente o curso de gestão do tempo, que divide a carga horária do trabalho docente de maneira dinâmica considerando o nível de importância e urgência de cada uma das atividades.

2.5.7. MELHORIA CONTÍNUA

A documentação descritiva contendo os registros da performance dos docentes deve ser enviada para a Comissão Própria de Avaliação e o Núcleo Docente Estruturante ao final de cada módulo para ser utilizada no planejamento de ações de melhoria na atuação dos docentes e nos processos envolvendo o curso.

2.6. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DO CORPO DOCENTE

A contratação de docentes profissionais de mercado é uma das marcas registradas da Faculdade Roberto Miranda, que tem desde 2012 em seu Corpo Docente da Pós-Graduação nomes como François Delahaye, diretor da rede de hotelaria Dorchester Collection (Plaza Athénée Paris), Christian Boyens, diretor da LVMH Hotel Management, Fabio Grego, diretor de projetos da América Latina para Hyatt Hotels, Laurence Bloch, gerente geral do Plaza Athénée Paris, entre outros. Esse é um pilar que transmitirá o sucesso de seu curso de MBA - Gestão em Hotelaria de Luxo® (Pós-Graduação Lato Sensu) um dos mais concorridos do país, para o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD.

O Núcleo Docente Estruturante conduziu um estudo sobre a experiência profissional dos docentes e a aderência com cada um dos conhecimentos, habilidades e competências desejáveis no perfil do egresso.

Além disso, a Faculdade Roberto Miranda considera a importância da titulação de seu corpo docente para a formação de egressos com conhecimento em profundidade e visão de mundo abrangente.

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD da Faculdade Roberto Miranda contará com um corpo docente que traz aos alunos a certeza de uma formação consistente e pautada na realidade de mercado.

2.6.1. QUADRO EXEMPLO EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

DOCENTE	Empresa atual Perfil Profissional
Prof. Me. Miguel Valione Júnior	Diretor de Criação e Planejamento na Valione 360° - Agência de comunicação integrada e eventos
Prof. Dr. Egberto Gomes Franco	Consultor de grandes hotéis de convenção e pousadas
Prof. Me. Osmar Martins	DM Supply Chain
Prof. Me. Miguel Armando de Cabral Brandão de Noronha Feyo	Consultor em marketing , Duo Stratagegy, https://www.miguelfeyo.com.br/

Prof. Esp. Pablo Telles de Caldas	Organizador e coordenador de Eventos Internacionais : - Luxury Architecture Summit® Milan - Luxury Hotel Architecture Summit® New York
Jeferson Munhoz	CMO na Hotel Care (gestão e operação hoteleira) e Diretor no Grupo Tok (vendas e marketing hoteleiro).

2.6.2. RELAÇÃO ENTRE A EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E DESEMPENHO EM SALA DE AULA

Conforme descrito no item [2.4. Corpo Docente: Titulação](#), o relatório de estudo realizado pelo NDE ressalta a importância da experiência profissional na definição do corpo docente, determinando a estrita observância à aderência da prática profissional do docente ao conteúdo apresentado em sala de aula. Desta forma, o discente poderá relacionar a teoria e exemplos apresentados em sala a aplicações práticas e reais, mais uma vez enfatizando a relação entre a academia e o mundo do trabalho. Esta determinação visa ainda promover a aplicação da interdisciplinaridade, uma vez que aplicações práticas no mercado sempre envolvem a interface com profissionais de áreas correlatas, fornecedores, consultores e outros, trazendo linguagens e saberes diversos para dentro da sala de aula.

2.6.2.1. CONJUNTO DE COMPETÊNCIAS

Como o curso é dinâmico e está em permanente evolução, as competências necessárias a cada docente serão determinadas pelo coordenador do curso, e submetidas à apreciação do NDE. A cada semestre, o conjunto de competências definidas será revisado, e o corpo docente será adequado conforme o caso.

2.7. EXPERIÊNCIA NO EXERCÍCIO DA DOCÊNCIA BÁSICA

NSA.

2.8. EXPERIÊNCIA NO EXERCÍCIO DA DOCÊNCIA SUPERIOR

Absolutamente todos os docentes (100%) previstos/comprometidos a lecionarem no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD têm experiência de mais de 3 anos no magistério superior.

2.8.1. RELAÇÃO ENTRE EXPERIÊNCIA ACADÊMICA E DESEMPENHO EM SALA DE AULA

Conforme descrito no item [2.4 Corpo Docente: Titulação](#), o relatório de estudo realizado pelo NDE ressalta a importância da experiência acadêmica na definição do corpo docente, determinando a estrita observância à titulação e tempo de experiência docente. Dessa forma o docente poderá promover ações para identificar as dificuldades dos alunos e expor o conteúdo em linguagem aderente às características da turma. O docente mais experiente terá maior facilidade para apresentar exemplos contextualizados com os conteúdos dos componentes curriculares e elaborar atividades específicas para promover a aprendizagem dos alunos, ajustar seu conteúdo e apresentação durante o semestre, realizar avaliações, exercer liderança e ter sua produção reconhecida.

O relatório de estudos do NDE está disponível na secretaria da Instituição juntamente com cópias dos currículos Lattes, comprovando a experiência na docência do ensino superior.

2.8.2. PROCESSO AVALIATIVO E UTILIZAÇÃO DOS DADOS

O perfil dos docentes da Faculdade Roberto Miranda que coadunam experiência profissional em empresas líderes de mercado e experiência no exercício da docência do ensino superior, somado à análise dos resultados obtidos nas avaliações do processo de ensino-aprendizagem permitem tanto uma redefinição rápida e precisa da prática docente quanto a liberdade destes professores de altíssimo nível para liderar processos de mudança que são incentivados e reconhecidos pela instituição.

2.9. EXPERIÊNCIA NO EXERCÍCIO DA DOCÊNCIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Conforme descrito no item [2.4 Corpo Docente: Titulação](#), o relatório de estudo realizado pelo NDE ressalta a importância da experiência acadêmica no exercício da docência na educação a distância para definição do corpo docente, determinando a estrita observância à titulação e tempo de experiência docente. Dessa forma o docente poderá promover ações para identificar as dificuldades dos alunos e expor o conteúdo em linguagem aderente às características da turma. O docente mais experiente terá maior facilidade para apresentar exemplos contextualizados com os conteúdos dos componentes curriculares e elaborar atividades específicas para promover a aprendizagem dos alunos, ajustar seu conteúdo e apresentação durante o semestre, realizar avaliações, exercer liderança e ter sua produção reconhecida.

O relatório de estudos do NDE está disponível na secretaria da Instituição juntamente com cópias dos currículos Lattes, comprovando a experiência na docência do ensino superior.

2.9.1. PROCESSO AVALIATIVO E UTILIZAÇÃO DOS DADOS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O perfil dos docentes da Faculdade Roberto Miranda que coadunam experiência profissional em empresas líderes de mercado e experiência no exercício da docência na educação a distância, somado à análise dos resultados obtidos nas avaliações do processo de ensino-aprendizagem permitem tanto uma redefinição rápida e precisa da prática docente quanto a liberdade destes professores de altíssimo gabarito para liderarem processos de mudança que são incentivados e reconhecidos pela instituição.

2.9.2. PROTEÇÃO DE DADOS

De acordo com o disposto na Lei Nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018, a Faculdade Roberto Miranda assegura a privacidade dos dados pessoais dos usuários, utilizando quaisquer dados fornecidos exclusivamente para fins acadêmicos. Ao aluno é facultada a solicitação da exclusão de seus dados do sistema, com a ressalva de que os dados necessários à emissão do diploma devem ser resguardados até a finalização do percurso formativo, sendo deletados após a finalização do curso.

2.10. EXPERIÊNCIA NO EXERCÍCIO DA TUTORIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Todos os tutores (100%) previstos/comprometidos têm experiência no exercício da docência e tutoria na educação a distância, o que permite a eles identificar as dificuldades dos alunos, expor o conteúdo em linguagem aderente às características da turma, apresentar exemplos contextualizados com os conteúdos dos componentes curriculares e elaborar atividades para a promoção da aprendizagem de alunos com dificuldades, conforme o relatório de estudo realizado pelo NDE descrito no item [2.4. Corpo Docente: Titulação](#).

2.10.1. PROCESSO AVALIATIVO E UTILIZAÇÃO DOS DADOS NO EXERCÍCIO DA TUTORIA

O perfil dos tutores da Faculdade Roberto Miranda que coadunam experiência profissional em empresas líderes de mercado e experiência no exercício da tutoria na educação a distância, somado à análise dos resultados obtidos nas avaliações do processo de ensino-aprendizagem permitem tanto uma redefinição rápida e precisa da prática da tutoria quanto a liberdade destes tutores experientes para liderarem processos de mudança que são incentivados e reconhecidos pela instituição.

2.11. ATUAÇÃO DO COLEGIADO DE CURSO

O Colegiado de Curso é regido pelo Regulamento da Faculdade Roberto Miranda, no qual está exposto o papel do colegiado de curso e suas atribuições.

O Colegiado congrega representantes dos corpos docente e discente de cada curso de graduação da Faculdade Roberto Miranda.

O Colegiado de Curso é presidido por seu coordenador, substituído em suas faltas e impedimentos por um suplente, ambos escolhidos pelo Diretor para mandato de 2 (dois) anos, permitida a recondução.

Os representantes do corpo docente em número de 3 (três) são nomeados pelo Diretor, a partir de lista quántupla composta por seus pares, para mandato de dois anos, permitida a recondução.

Os representantes do corpo de tutores em número de 2 (dois) são nomeados pelo Diretor, a partir de lista quádrupla composta por seus pares, para mandato de dois anos, permitida a recondução.

O representante discente em número de 1 (um) é nomeado pelo Diretor, a partir de lista quádrupla indicada pelos órgãos de representação, para mandato de 1 (um) ano, vedada a recondução.

O Colegiado de Curso reúne-se, ordinariamente, em datas fixadas no calendário escolar e, extraordinariamente, quando convocado pelo Coordenador do Curso, por iniciativa própria, por solicitação do Diretor ou a requerimento de um terço (1/3) de seus membros.

Compete a cada Colegiado de Curso:

1. distribuir encargos de ensino, pesquisa e extensão entre seus professores, respeitadas as especialidades;
2. deliberar sobre os programas e planos de ensino das disciplinas;
3. pronunciar-se sobre aproveitamento de estudos e adaptações de alunos;
4. estipular diretrizes para o desenvolvimento da prática profissional, projeto de estágio, formas de articulação teoria/prática, sistema de supervisão;
5. exercer as demais competências que lhe sejam previstas em lei e neste Regimento.
6. expedir normas complementares para a organização e o funcionamento dos cursos e sua articulação com os demais órgãos da Faculdade Roberto Miranda.

Todas as decisões e regulamentações do colegiado são registradas em ata, que é datada, numerada e arquivada na secretaria da Faculdade Roberto Miranda. Todas as decisões serão encaminhadas por e-mail para os órgãos colegiados e publicadas em sistema próprio para acompanhamento de processos. Semestralmente, será feita a revisão das demandas geradas pelo colegiado, utilizando a relação entre solicitações feitas e atendidas como medida de sua eficácia e eficiência. Ao detectar uma relação abaixo de 80%, os processos de registro, comunicação e encaminhamento deverão ser revistos.

Ao Colegiado de Curso aplicam-se, no que couber, as normas relativas aos colegiados superiores.

2.12. TITULAÇÃO E FORMAÇÃO DO CORPO DE TUTORES DO CURSO

Em seu primeiro ano de existência, o curso contará com 4 tutores, sendo que mais de 51% possuem titulação de pós-graduação *stricto sensu*.

Tutor	Titulação	Área	Regime
Flavio Guersola	Mestre	Hotelaria/ADM	RTP
Osmar Martins	Esp.	Engenharia	RTP
Miguel Armando de Cabral Brandão de Noronha Feye	Mestre	ADM/Marketing	Horista
Jeferson Munhoz	Mestre	MKT/Hotelaria	Horista

Tutores com titulação *stricto sensu*: 100%

Tutores com Mestrado: 100%

2.13. EXPERIÊNCIA DO CORPO DE TUTORES EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Todos os tutores comprometidos com o curso tem experiência em educação a distância, o que aliado ao seu conhecimento profissional, permite a identificação das dificuldades dos alunos, a exposição do conteúdo em linguagem aderente ao perfil de cada turma, apresentar exemplos contextualizados e criar atividades com ajuda dos docentes visando garantir a absorção e aprendizado de alunos com dificuldades.

O conjunto: experiência profissional / experiência em educação a distância associado ao ambiente de segurança psicológica da Faculdade Roberto Miranda permitem a adoção de práticas comprovadamente exitosas na condução dos conteúdos entregues à distância.

Tutor	Titulação	Experiência Profissional	Experiência EAD
Flavio Guersola	Mestre	Guersola Consultoria	Experiência EAD
Osmar Martins	Mestre	DM Supply Chain	Experiência EAD
Miguel Armando de Cabral Brandão de Noronha Feyo	Mestre	Duo Strategy Humano e Empresarial	Experiência EAD
Jeferson Munhoz	Mestre	Hotel Care	Experiência EAD

2.13.1. RELAÇÃO ENTRE A EXPERIÊNCIA E DESEMPENHO

Conforme descrito no item [2.4 Corpo Docente: Titulação](#), o relatório de estudo realizado pelo NDE ressalta a importância da experiência acadêmica na definição do corpo tutor, determinando a estrita observância à titulação e tempo de experiência na tutoria. Desta forma, o tutor poderá promover ações para identificar as dificuldades dos alunos e expor o conteúdo em linguagem aderente às características da turma. O tutor mais experiente terá maior facilidade para apresentar exemplos contextualizados com os conteúdos dos componentes curriculares e elaborar atividades específicas para promover a aprendizagem dos alunos, ajustar seu conteúdo e apresentação durante o semestre, realizar avaliações, exercer liderança e ter sua produção reconhecida.

2.13.2. EXPERIÊNCIA PARA ADOÇÃO DE PRÁTICAS INOVADORAS

A Faculdade Roberto Miranda adotou como critério de seleção do corpo de tutores a observação em seu histórico de atuação e experiência profissional no que diz respeito aos quesitos flexibilidade, interesse e adaptabilidade a práticas inovadoras no ambiente EaD.

O estudo do NDE demonstra que os tutores da Instituição têm a capacidade de adotar práticas inovadoras no âmbito do EaD e estão preparados para colocar em prática as proposições inovadoras da IES, em termos de metodologia, recursos e uso dos materiais didáticos.

2.14. INTERAÇÃO ENTRE TUTORES, DOCENTES E COORDENADORES DE CURSO À DISTÂNCIA

A Política Pedagógica descrita neste PPC prevê inúmeros momentos de interação entre os vários integrantes da comunidade acadêmica, garantindo o alinhamento de práticas e estratégias pedagógicas e a sua coerência em ambientes presenciais e à distância. Além das ações propostas pelo Núcleo Docente Estruturante com base nos dados coletados, tabulados e analisados pela Comissão Permanente de Avaliação, os procedimentos previstos para atuação da Equipe Multidisciplinar articulam docentes, discentes e corpo técnico-administrativo para que a transposição da prática docente presencial para a modalidade a distância aconteça de maneira suave e natural.

O Programa de Atualização Permanente também prevê atividades para a integração entre os membros da comunidade acadêmica, favorecendo o cumprimento do percurso de formação definido para o perfil do egresso. Para este fim, a Instituição promove uma série de eventos de integração:

- Reunião de docentes e tutores (presencial e à distância)
- Sessões de treinamento para desenvolver competências específicas necessárias ao exercício da docência e tutoria
- Atividades para integração das turmas
- Ações de alinhamento de conteúdo entre professores e tutores de cada módulo

A Faculdade Roberto Miranda promove também, todos os anos, um encontro dos professores, tutores e corpo técnico-administrativo onde ocorre a premiação dos profissionais que obtiveram os melhores resultados nas avaliações conduzidas ao longo do ano.

2.14.1. INTERAÇÃO E CALENDÁRIO DE AVALIAÇÕES

Os tutores, docentes e coordenadores de curso devem cumprir o calendário de reuniões para análise das fichas de satisfação dos alunos e endereçamento de questões do curso.

Nesta reunião cada participante deverá compartilhar com os presentes as percepções objetivas e subjetivas sobre o andamento do curso, o uso da plataforma EaD, a experiência dos usuários, dúvidas de alunos e dificuldades observadas propondo soluções e alternativas de melhoria.

Nestas reuniões deverão ser avaliados também os próprios processos de interação, dificuldades de relacionamento entre tutores, docentes, discentes e coordenadores deverão ser resolvidas nessas ocasiões.

2.15. PRODUÇÃO CIENTÍFICA, TÉCNICA, ARTÍSTICA E CULTURAL

O corpo docente da Faculdade Roberto Miranda é responsável por grande número de publicações, artigos e vasta produção científica, incluindo anais de congressos, criação de conteúdos, materiais didático-instrucionais e publicações em revistas e anuários de grande circulação e relevância. Mais de 50% dos docentes têm mais de 9 (nove) produções científicas, culturais, artísticas ou tecnológicas produzidas/publicadas nos últimos 3 anos.

Todas as produções de professores poderão ser publicadas no website do Centro de Pesquisa da Faculdade Roberto Miranda, no endereço www.luxurymarketreview.com.

3. INFRAESTRUTURA

3.1. ESPAÇO DE TRABALHO PARA DOCENTES EM TEMPO INTEGRAL

Os docentes em tempo integral (RTI) têm à sua disposição espaço para trabalho e reuniões exclusivo e individual, contando com iluminação natural e LED, isolamento acústico, ventilação natural, ar condicionado de última geração, acessibilidade plena e conforto. A sala conta com telefone e acesso à internet wi-fi banda larga (fibra ótica), computador de uso exclusivo e notebooks adicionais sob demanda, além de armários individuais com chave para guarda de material e equipamentos pessoais com segurança. O professor ainda tem à sua disposição todos os insumos necessários à realização de suas atividades, como materiais de escritório, quadro e canetas para planejamento e reuniões. Esses espaços viabilizam ações acadêmicas como planejamento didático-pedagógico e o atendimento a discentes e orientandos, atendendo às necessidades da instituição.

3.2. ESPAÇO DE TRABALHO PARA O COORDENADOR

O coordenador de curso tem à sua disposição um espaço exclusivo para trabalho e reuniões, atendimento a alunos e professores. Este espaço permite ações acadêmico-administrativas e o atendimento de indivíduos ou grupos com privacidade, contando com iluminação natural e LED, isolamento acústico, ventilação natural, ar condicionado de última geração, acessibilidade plena e conforto, além de quadro de planejamento de ações, e tela grande para videoconferências com computador dedicado. Conta também com telefone e acesso à internet fibra ótica. O coordenador do curso receberá um computador portátil exclusivo para sua utilização.

3.3. SALA COLETIVA DE PROFESSORES

A sala dos professores da Faculdade Roberto Miranda possui todas as facilidades para viabilizar o trabalho e descanso do docente, com os recursos de tecnologia e comunicação apropriados ao número de docentes. Possui espaço individual para a guarda de equipamentos e materiais com chave, poltronas para descanso, bate-papo e lazer, cafeteira e frigobar.

3.3.1. EQUIPAMENTOS

Existe mais de um computador disponível por docente, em proporção suficiente para atender aos professores todos os turnos.

A sala dos professores tem internet wi-fi banda larga (fibra ótica) exclusiva, com a maior capacidade disponível no mercado.

Os professores têm à sua disposição impressoras, insumos de escritório, arquivo e nichos para arquivo e guarda de materiais.

Projektor LCD, tela, TV LED e sonorização. Café, água, leite, chá e snacks, além de acesso exclusivo à copa para o preparo de lanches rápidos.

3.3.2. DIMENSÃO

A sala dos professores comporta até 10 professores simultaneamente.

3.3.3. CONFORTO

Ventilação natural e ar-condicionado de última geração, iluminação natural e iluminação artificial em cenários para estudo, reunião, trabalho e descanso. Poltronas em linho e couro.

3.4. SALAS DE AULA

As salas de aula da Faculdade Roberto Miranda atendem de maneira excelente aos critérios de quantidade (salas já estão disponíveis para todos os anos e períodos do curso), iluminação natural e artificial ditadas pelos padrões mundiais exigidos para a educação, dimensões superiores às exigidas por aluno, acústica e níveis de reverberação planejados, isolamento acústico e sonorização. Possuem ainda ventilação natural cruzada, ar condicionado de última geração e acessibilidade plena.

A relação entre o tamanho das salas (aprox. 50m²) e o número de alunos por turma (40 alunos) permite grande comodidade e conforto aos discentes. É facultado aos professores a solicitação de alteração de layout e configuração de sala para melhor atender à estratégia pedagógica, oportunizando assim distintas situações de ensino-aprendizagem tais como workshops, psicodrama, dinâmicas, formação de grupos de trabalho e reuniões em grupo.

Todas as áreas têm acessibilidade plena para portadores de necessidades especiais de acordo com a legislação em vigor.

3.4.1. SALAS DE AULA (DESCRIÇÃO)

1º ano: Sala Profa. Maria do Carmo de Ávila

- Capacidade para 40 alunos
- Metragem de 49m²
- Projetores LCD FULL HD
- Equipamento de áudio
- Ar condicionado
- Iluminação em LED
- Computadores

2º ano: Sala Profa. Aparecida Righini

- Capacidade para 40 alunos
- Metragem de 49m²
- Projetores LCD FULL HD
- Equipamento de áudio
- Ar condicionado
- Iluminação em LED
- Computadores

3º ano: Sala Prof. Ricardo Miranda

- Capacidade para 40 alunos

- Metragem de 49m²
- Projetores LCD FULL HD
- Equipamento de áudio
- Ar condicionado
- Iluminação em LED
- Computadores

4º ano: Sala Oscar Niemeyer

- Capacidade para 40 alunos
- Metragem de 49m²
- Projetores LCD FULL HD
- Equipamento de áudio
- Ar condicionado
- Iluminação em LED
- Computadores

Estúdio EaD

A Faculdade Roberto Miranda conta com estúdio de última geração para gravação de videoaulas e transmissão de aulas remotas síncronas. O estúdio conta com:

- Ilha de edição
- Câmera
- Refletores
- Monitores
- Teleprompter
- Tela chroma key

O estúdio EaD também pode ser utilizado pelo corpo discente na realização de trabalhos acadêmicos.

3.4.2. PLANO DE MANUTENÇÃO

O Plano de Manutenção Geral da instituição prevê a checagem detalhada de todos os equipamentos e infraestrutura ao final de cada período letivo, permitindo que todos os reparos necessários sejam feitos durante o período de recesso, em preparação para o próximo período letivo. Além disto, o coordenador de curso ou assistente fará uma verificação diária dos equipamentos atestando seu bom estado de funcionamento.

3.5. LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA

Os alunos da Faculdade Roberto Miranda têm à sua disposição um laboratório de informática de última geração com equipamentos para todos os alunos utilizarem simultaneamente e equipamentos de reserva, adicionais.

Acessibilidade plena, internet banda larga com a maior velocidade disponível no mercado (acesso dedicado), rede sem fio wi-fi e softwares de última geração garantidos pela política de atualização de equipamentos e softwares.

Espaço físico com conforto e comodidade para os discentes.

O laboratório é equipado com ar-condicionado, projetor e tela de projeção.

3.5.1. REDE WIRELESS

A Faculdade Roberto Miranda tem rede sem fio com internet por fibra ótica em todas as áreas da sua sede, disponível 24hs para os alunos, colaboradores e docentes.

3.5.2. TORRES DE TABLETS E NOTEBOOKS

Além dos equipamentos disponíveis no laboratório de informática e biblioteca, os alunos têm à sua disposição notebooks e tablets (torres de acesso) que podem ser utilizados no lounge de estudo e convivência bem como em qualquer dependência da faculdade, todos conectados à internet através de banda larga pela rede sem fio (wi-fi).

3.5.3. ACESSO AOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

Os alunos da Faculdade Roberto Miranda possuem livre acesso aos laboratórios de informática, desde que dentro de seu horário de funcionamento e respeitando seu regulamento interno, cabe ainda ao aluno respeitar os técnicos e pessoal de apoio que estejam nos laboratórios de informática.

3.5.4. PLANO DE MANUTENÇÃO

O Plano de Manutenção da Faculdade Roberto Miranda também prevê a avaliação periódica do funcionamento e qualidade dos equipamentos. A adequação e pertinência do hardware e software serão medidos por meio das pesquisas de autoavaliação e verificações intermediárias colhidas através de formulários de satisfação preenchidos pelos alunos em cada módulo.

Quando detectada, a necessidade de atualização de equipamentos ou programas do laboratório de informática deve ser comunicada ao professor, tutor ou membro do corpo técnico-administrativo, que deve então encaminhar a solicitação ao CONSU, que tomará as

providências necessárias para garantir as condições de acesso e usabilidade dos equipamentos e software. Solicitações e sugestões de novos equipamentos ou softwares também podem ser encaminhadas pelos canais de comunicação do Programa de Atualização Permanente.

3.6. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

O acervo físico da Biblioteca Prof. Roberto Lira Miranda está tombado, informatizado e adequado às unidades curriculares, aos conteúdos do curso, além de referendado pelo relatório de adequação do NDE quanto à relação entre o número de vagas autorizadas e o número de exemplares (ou assinaturas de acesso) disponíveis.

A IES possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos, tanto o acervo físico quanto o virtual, estão registrados em nome da IES.

A assinatura de periódicos especializados suplementam o acervo, oferecendo aos discentes conteúdos complementares sobre cada uma das unidades curriculares.

Às belíssimas instalações físicas no Campus da Avenida Paulista foram adicionados contratos com grandes editoras que ampliaram ainda mais o acesso, que já era de 1 livro para cada 3 alunos, para o mundo virtual, que permite que nossos alunos tenham acesso a um universo ainda superior de títulos.

O número de títulos por Unidade Curricular excede os padrões de excelência exigidos.

3.7. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Da mesma forma, a bibliografia complementar faz parte do acervo que está tombado, informatizado e adequado às unidades curriculares, aos conteúdos do curso, além de referendado pelo relatório de adequação do NDE também quanto à relação entre o número de vagas autorizadas e o número de exemplares (ou assinaturas de acesso) disponíveis.

A IES possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos, tanto o acervo físico quanto o virtual, estão registrados em nome da IES.

A assinatura de periódicos especializados suplementa o acervo, oferecendo aos discentes conteúdos complementares sobre cada uma das unidades curriculares.

Às belíssimas instalações físicas no Campus da Avenida Paulista foram adicionados contratos com grandes editoras que ampliaram ainda mais o acesso, que já era de 1 livro para cada 3 alunos, para o mundo virtual, que permite que nossos alunos tenham acesso a um universo ainda superior de títulos.

O número de títulos por Unidade Curricular excede os padrões de excelência exigidos também para a bibliografia complementar.

3.8. LABORATÓRIOS DIDÁTICOS DE FORMAÇÃO BÁSICA

Em uma Faculdade que se propõe a formar empresários geradores de empregos, o laboratório de práticas empresariais é um laboratório didático de formação básica.

Os conteúdos teóricos ministrados em sala de aula tornam-se projetos reais nos laboratórios de formação básica da Faculdade Roberto Miranda. Desta forma, os alunos podem iniciar seus negócios em ambiente favorável, cercados de experts (docentes, tutores e outros empresários) já a partir do primeiro ano do ensino superior.

3.8.1. INCUBADORA DE EMPRESAS

Espaço dedicado à criação, início de operação e mentoria para Startups de alunos. Mais do que espaço para uma empresa júnior, um ambiente de inovação com livre acesso de investidores anjo e fundos de *venture capital* para crescimento exponencial dos negócios dos alunos.

Composto de infraestrutura completa para desempenho empresarial compreendendo, iluminação natural e LED, arejamento natural e ar-condicionado de última geração, banda larga de internet (fibra ótica), computadores, torre de tablets e notebooks, mesas e cadeiras de trabalho, salas comunitárias, *booths* (cabines) para calls e reuniões privativas, salas de reunião, sofás, poltronas, copa com geladeira e micro-ondas, café, vending machines, toaletes, acessibilidade plena e equipamentos como projetores, impressoras, telas grandes para vídeo conferências, quadros de planejamento e insumos de escritório, o laboratório de formação básica da Faculdade Roberto Miranda representa o estado da arte para o sucesso empresarial do aluno.

3.8.2. NORMAS DE FUNCIONAMENTO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA

As normas específicas de funcionamento de cada laboratório são descritas mais detalhadamente nos respectivos Manuais de Utilização, porém todos seguem as mesmas diretrizes básicas, garantindo a adoção de melhores práticas de utilização e conservação, assim como o alinhamento com as Políticas Pedagógicas da Faculdade Roberto Miranda.

3.8.2.1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O horário de funcionamento dos laboratórios é das 08 às 23hs, de segunda à sexta, e poderão ser utilizados pelos alunos no desenvolvimento de suas atividades práticas e para estudos individuais ou em grupo, obedecendo às regras de utilização.

3.8.2.2. REGRAS DE UTILIZAÇÃO

As aulas práticas previstas no Projeto Pedagógico de Curso terão acompanhamento do professor e do técnico de equipamentos e manutenção.

Alunos que desejarem utilizar o laboratório para estudos individuais ou em grupo deverão solicitar na secretaria preenchendo requerimento próprio para esta finalidade.

3.8.2.3. NORMAS DE SEGURANÇA

As normas de segurança para utilização dos laboratórios estão contidas no Manual de Utilização do laboratório. O aluno compromete-se a dar ciência e seguir as normas com o objetivo de preservar a sua própria segurança e a de seus colegas.

3.8.2.4. LABORATÓRIOS DIDÁTICOS DE FORMAÇÃO BÁSICA, ATUALIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE E INSUMOS

A Incubadora de Empresas da Faculdade Roberto Miranda fornece a todos os cursos da Instituição o ambiente empresarial adequado para o desenvolvimento dos negócios dos alunos, sejam eles *startups*, firmas de consultoria, hotéis, escritórios de arquitetura ou agências de eventos.

Foi criada com base no perfil profissional do egresso, visando atender a todos os requisitos do currículo do curso. O laboratório tem acessibilidade plena e equipamentos atualizados constantemente, bem como disponibilidade total de insumos.

3.8.2.5. ACESSIBILIDADE PLENA

A Faculdade Roberto Miranda possui acesso total e absoluto aos portadores de necessidades especiais. Seu projeto arquitetônico, hidráulico, de iluminação, sinalização e mobiliário foi especialmente estudado para compreender acesso irrestrito a cadeirantes e portadores de necessidades especiais no aspecto mais amplo de sua concepção.

A IES possui:

1. local de atendimento prioritário com assento exclusivo no balcão de atendimento, nas salas de aula e na biblioteca;
2. atendimento de recepção com espaço adaptado à altura e à condição física de cadeirantes;
3. intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (Libras), além de apoios técnicos que atendem pessoas que não se comunicam em Libras e para pessoas surdocegas;
4. pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltiplas, assim como às pessoas idosas;
5. recuo adequado, no estacionamento, para embarque e desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;

6. adequada sinalização ambiental, considerando as deficiências físicas, auditivas, visuais, mentais e múltiplas, pessoas com mobilidade reduzida ou idosas, em todos os espaços da Faculdade;
7. divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida em todos os locais de atendimento;
8. autorização para a entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em todos os espaços da edificação;
9. local de atendimento específico para pessoas portadoras de deficiências físicas, auditivas, visuais, mentais e múltiplas, pessoas com mobilidade reduzida ou idosas, caso necessário;
10. atendimento prioritário de idosos, seguido de portadores de deficiências físicas, auditivas, visuais, mentais e múltiplas, pessoas com mobilidade reduzida.

Em relação aos artigos 20 e 21 do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, a Faculdade Roberto Miranda possui acessos adaptados a portadores de deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida em todas as instalações. Possui também superfície acessível para atendimento às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT em todos os balcões de atendimento, que incluem, entre outros, secretaria, lanchonete e biblioteca.

A Faculdade Roberto Miranda dispõe de sanitários acessíveis destinados ao uso por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, masculino e feminino, com entradas independentes dos sanitários coletivos, obedecendo às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Todo o prédio possui condição de acesso e utilização de todos os ambientes para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, incluindo salas de aula, biblioteca, área de lazer e sanitários, conforme determina o artigo 24 do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004.

A Faculdade Roberto Miranda também coloca à disposição de alunos, professores e funcionários portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida ajudas técnicas, permitindo o acesso às atividades escolares e administrativas em igualdade de condições com as demais pessoas.

Da mesma forma, a Faculdade Roberto Miranda explana e divulga normas sobre o tratamento a ser dispensado a professores, alunos e funcionários portadores de deficiência, com o objetivo de coibir e reprimir qualquer tipo de discriminação, bem como esclarece quanto à aplicabilidade de possíveis sanções pelo descumprimento dessas normas.

No que se refere ao artigo 25 do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, o estacionamento possui 2% do total de vagas para veículos que transportem pessoas com

atendimento prioritário definidas do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, todas em local próximo à entrada principal, de fácil acesso à circulação de pedestres, com especificações técnicas de desenho e traçado, conforme o estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT. A permanência de veículos nessas vagas é condicionada ao porte de identificação confeccionado e fornecido pelos órgãos de trânsito.

Sobre o artigo 2426 do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, o atendimento às pessoas portadoras de deficiência auditiva e visual é feito por meio de ajuda técnica (instrumentos, equipamentos ou tecnologia adaptados), favorecendo a autonomia pessoal, total ou assistida.

Consoante ao artigo 27, o elevador existente na Faculdade Roberto Miranda atende aos padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT. Ele permite o acesso e a movimentação cômoda de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, de acordo com o que especifica as normas técnicas de acessibilidade da ABNT. O andar em que a pessoa se encontra está sinalizado junto às botoeiras externas dos elevadores, além de oferecer piso tátil e rotas de fuga também adaptadas ao uso de pessoas com necessidades especiais.

Enfim, a Faculdade Roberto Miranda atende ao art. 16, inciso VII, alínea “c” do Decreto n 5.773/2006 e Decreto n 5.296 de 02 de dezembro de 2004 em sua plenitude.

3.8.3. LABORATÓRIOS DIDÁTICOS DE FORMAÇÃO BÁSICA - SERVIÇOS

Os laboratórios didáticos de formação básica da Instituição contam com serviços de apoio técnico, manutenção de equipamentos e tempo reservado para atendimento à comunidade.

3.8.3.1. APOIO TÉCNICO

Os docentes e discentes contam com apoio técnico em tempo integral para utilização dos laboratórios didáticos de formação básica.

3.8.3.2. PROGRAMA DE MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

Esse programa é feito através de parceria firmada com fornecedores de móveis e equipamentos do setor, incluindo:

- Saint Gobain (vidros, vidros acústicos)
- Interface (carpetes e forros acústicos)
- Hunter Douglas (persianas e cortinas)
- Artefacto (móveis)
- Saint James (peças de decoração)
- DeFragoso (texturas)

Os laboratórios da Faculdade Roberto Miranda têm a sua disposição uma linha de fornecimento e manutenção contínua de equipamentos.

O programa de manutenção e atualização dos equipamentos dos laboratórios didáticos especializados, prevê reuniões semestrais com os fornecedores visando a substituição/atualização dos equipamentos.

As parcerias garantem que a IES receba os lançamentos do mercado em primeira mão, graças ao longo relacionamento com o setor.

3.8.3.3. CONTROLE E REPOSIÇÃO DE INSUMOS

O programa de relacionamento contínuo com fornecedores permite uma linha contínua de fornecimento de insumos para os laboratórios. Parcerias firmadas pela instituição que perduram por mais de 15 anos permitem aos alunos acesso a uma profusão de insumos necessários às práticas laboratoriais de seus cursos.

3.8.3.4. PROGRAMAS PARA A COMUNIDADE

A IES abrirá vagas em aulas e realizará workshops específicos em seus laboratórios para participação de indivíduos da sociedade.

Os insumos excedentes serão doados a instituições beneficentes, tais como materiais construtivos e de acabamento.

3.9. INFRAESTRUTURA DE LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS

Os Laboratórios Específicos da Faculdade Roberto Miranda visam dar ao discente aprofundamento prático sobre o conteúdo abordado nos componentes curriculares do curso. O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD conta com o Laboratório de Práticas de Hospedagem, onde o aluno terá contato com equipamentos e práticas de hospedagem em hotelaria. Os alunos contam ainda com o Laboratório de Alimentos e Bebidas, onde poderão ter contato com todas as atividades do departamento em importantes hotéis da região.

Todos os laboratórios têm normas específicas de funcionamento, utilização e segurança, de modo a atender a todas as vagas pretendidas com o dobro de espaço previsto por aluno, e são montados com todos os equipamentos necessários às práticas do curso. Todos os laboratórios da Instituição contam com acessibilidade plena, conforme previsto nas Políticas de Promoção da Acessibilidade e Atendimento Prioritário previstas neste PPC.

3.9.1. LABORATÓRIO DE PRÁTICAS DE HOSPEDAGEM

Convênio firmado com a Rede Estanzuela de Hotéis permitirá aos alunos a prática de hospedagem em ambiente reservado exclusivamente para este fim durante suas aulas práticas, com normas de funcionamento, utilização e segurança.

Quatro quartos de hotel de alto padrão, devidamente equipados, que comportam 10 alunos simultaneamente cada, atendendo a todos os 40 alunos com espaço de 2,2m² por aluno em ambiente climatizado, iluminado e que atende de maneira excelente aos requisitos das disciplinas que o requerem.

Parcerias da IES com fabricantes de amenidades, roupa e demais insumos da hotelaria permitem o fornecimento ininterrupto e em quantidade e qualidade excelentes para uso dos discentes nas aulas práticas.

3.9.2. LABORATÓRIO DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Convênio firmado com a Rede Estanzuela de Hotéis permitirá aos alunos a prática da realidade do mundo de Alimentos & Bebidas, com suas respectivas normas de funcionamento, utilização e segurança, com a quantidade de equipamentos superior a necessária para as práticas previstas nos componentes curriculares que envolvem alimentos e bebidas.

O convênio cobre as atividades de cozinha, bar e restaurante, absolutamente equipados e com insumos disponíveis em quantidade e qualidade para todos os alunos, como roupa, louças, copos, talheres, utensílios de cozinha, bar e restaurante, bem como insumos alimentares para a prática didática das disciplinas relacionadas a alimentos e bebidas.

3.9.3. NORMAS DE FUNCIONAMENTO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA

As normas específicas de funcionamento de cada laboratório são descritas mais detalhadamente nos respectivos Manuais de Utilização, porém todos seguem as mesmas diretrizes básicas, garantindo a adoção de melhores práticas de utilização e conservação, assim como o alinhamento com as Políticas Pedagógicas da Faculdade Roberto Miranda.

3.9.3.1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O horário de funcionamento dos laboratórios é das 08 às 23hs, de segunda à sexta, e poderão ser utilizados pelos alunos no desenvolvimento de suas atividades práticas e para estudos individuais ou em grupo, obedecendo às regras de utilização.

3.9.3.2. REGRAS DE UTILIZAÇÃO

As aulas práticas previstas no Projeto Pedagógico de Curso terão acompanhamento do professor e do técnico de equipamentos e manutenção.

Alunos que desejarem utilizar o laboratório para estudos individuais ou em grupo deverão solicitar na secretaria preenchendo requerimento próprio para esta finalidade.

3.9.3.3. NORMAS DE SEGURANÇA

As normas de segurança para utilização dos laboratórios estão contidas no requerimento de solicitação de uso e no Manual de Utilização do laboratório. O aluno compromete-se a dar ciência e seguir as normas com o objetivo de preservar a sua própria segurança e a de seus colegas.

3.9.3.4. LABORATÓRIOS DIDÁTICOS ESPECIALIZADOS, ATUALIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE E INSUMOS

Os laboratórios didáticos especializados da Instituição foram criados com base nas necessidades do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, visando atender a todos os requisitos do currículo do curso. Todos os laboratórios têm acessibilidade plena e equipamentos atualizados constantemente, bem como disponibilidade total de insumos.

3.9.3.5. ACESSIBILIDADE PLENA

A Faculdade Roberto Miranda possui acesso total e absoluto aos portadores de necessidades especiais. Seu projeto arquitetônico, hidráulico, de iluminação, sinalização e mobiliário foi especialmente estudado para compreender acesso irrestrito a cadeirantes e portadores de necessidades especiais no aspecto mais amplo de sua concepção.

A IES possui:

1. local de atendimento prioritário com assento exclusivo no balcão de atendimento, nas salas de aula e na biblioteca;
2. atendimento de recepção com espaço adaptado à altura e à condição física de cadeirantes;
3. intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (Libras), além de apoios técnicos que atendem pessoas que não se comunicam em Libras e para pessoas surdocegas;
4. pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltiplas, assim como às pessoas idosas;
5. recuo adequado, no estacionamento, para embarque e desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;
6. adequada sinalização ambiental, considerando as deficiências físicas, auditivas, visuais, mentais e múltiplas, pessoas com mobilidade reduzida ou idosas, em todos os espaços da Faculdade;
7. divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida em todos os locais de atendimento;
8. autorização para a entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em todos os espaços da edificação;
9. local de atendimento específico para pessoas portadoras de deficiências físicas, auditivas, visuais, mentais e múltiplas, pessoas com mobilidade reduzida ou idosas, caso necessário;
10. atendimento prioritário de idosos, seguido de portadores de deficiências físicas, auditivas, visuais, mentais e múltiplas, pessoas com mobilidade reduzida.

Em relação aos artigos 20 e 21 do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, a Faculdade Roberto Miranda possui acessos adaptados a portadores de deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida em todas as instalações. Possui também superfície acessível para atendimento às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT em todos os balcões de atendimento, que incluem, entre outros, secretaria, lanchonete e biblioteca.

A Faculdade Roberto Miranda dispõe de sanitários acessíveis destinados ao uso por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, masculino e feminino, com entradas independentes dos sanitários coletivos, obedecendo às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Todo o prédio possui condição de acesso e utilização de todos os ambientes para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, incluindo salas de aula, biblioteca,

área de lazer e sanitários, conforme determina o artigo 24 do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004.

A Faculdade Roberto Miranda também coloca à disposição de alunos, professores e funcionários portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida ajudas técnicas, permitindo o acesso às atividades escolares e administrativas em igualdade de condições com as demais pessoas.

Da mesma forma, a Faculdade Roberto Miranda explana e divulga normas sobre o tratamento a ser dispensado a professores, alunos e funcionários portadores de deficiência, com o objetivo de coibir e reprimir qualquer tipo de discriminação, bem como esclarece quanto à aplicabilidade de possíveis sanções pelo descumprimento dessas normas.

No que se refere ao artigo 25 do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, o estacionamento possui 2% do total de vagas para veículos que transportem pessoas com atendimento prioritário, todas em local próximo à entrada principal, de fácil acesso à circulação de pedestres, com especificações técnicas de desenho e traçado, conforme o estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT. A permanência de veículos nessas vagas é condicionada ao porte de identificação confeccionado e fornecido pelos órgãos de trânsito.

Sobre o artigo 24 do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, o atendimento às pessoas portadoras de deficiência auditiva e visual é feito por meio de ajuda técnica (instrumentos, equipamentos ou tecnologia adaptados), favorecendo a autonomia pessoal, total ou assistida.

Consoante ao artigo 27, o elevador constante na Faculdade Roberto Miranda atende aos padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT. Ele permite o acesso e a movimentação cômoda de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, de acordo com o que especifica as normas técnicas de acessibilidade da ABNT. O andar em que a pessoa se encontra está sinalizado junto às botoeiras externas dos elevadores, além de oferecer piso tátil e rotas de fuga também adaptadas ao uso de pessoas com necessidades especiais.

Enfim, a Faculdade Roberto Miranda atende ao Decreto nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004 em sua plenitude.

3.9.4. LABORATÓRIOS DIDÁTICOS ESPECIALIZADOS - SERVIÇOS

Os laboratórios didáticos especializados da Instituição contam com serviços de apoio técnico, manutenção de equipamentos e tempo reservado para atendimento à comunidade.

3.9.4.1. APOIO TÉCNICO

Os docentes e discentes contam com apoio técnico em tempo integral para utilização dos laboratórios didáticos especializados.

3.9.4.2. PROGRAMA DE MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

Através de parceria firmada com fornecedores de móveis e equipamentos do setor, incluindo:

- Saint Gobain (vidros, vidros acústicos)
- Interface (carpetes e forros acústicos)
- Hunter Douglas (persianas e cortinas)
- Artefacto (móveis)
- Saint James (peças de decoração)
- DeFragoso (texturas)

Os laboratórios da Faculdade Roberto Miranda têm a sua disposição uma linha de fornecimento e manutenção contínua de equipamentos.

O programa de manutenção e atualização dos equipamentos dos laboratórios didáticos especializados, prevê reuniões semestrais com os fornecedores visando a substituição/atualização dos equipamentos.

As parcerias garantem que a IES receba os lançamentos do mercado em primeira mão, graças ao longo relacionamento com o setor.

3.9.4.3. CONTROLE E REPOSIÇÃO DE INSUMOS

O programa de relacionamento contínuo com fornecedores permite uma linha contínua de fornecimento de insumos para os laboratórios. Parcerias firmadas pela instituição que perduram por mais de 15 anos permitem aos alunos acesso a uma profusão de insumos necessários às práticas laboratoriais de seus cursos.

3.9.4.4. PROGRAMAS PARA A COMUNIDADE

A IES abrirá vagas em aulas e realizará workshops específicos em seus laboratórios para participação de indivíduos da sociedade.

Os insumos excedentes serão doados a instituições beneficentes, tais como materiais construtivos e de acabamento.

3.10. NSA

3.11. NSA

3.12. NSA

3.13. NSA

3.14. PROCESSO DE CONTROLE DE DISTRIBUIÇÃO DO MATERIAL DIDÁTICO

Todo o material didático produzido pelos docentes conteudistas para o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD será distribuído exclusivamente no formato digital. Todo o material elaborado pelos professores conteudistas deverá ser entregue de acordo com o calendário definido pela Equipe Multidisciplinar para avaliação antes de sua publicação no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

O controle será feito pela própria Equipe Multidisciplinar, que deverá se certificar de que todos os alunos tenham acesso ao material correto antes do início de cada módulo e disciplina.

Caso algum aluno tenha qualquer tipo de dificuldade com os materiais, deverá encaminhar uma mensagem para a Equipe Multidisciplinar através de canal próprio Ambiente Virtual de Aprendizagem ou pelo email ava@urm.com.br.

3.15. NSA

3.16. AMBIENTES PROFISSIONAIS VINCULADOS AO CURSO

A Faculdade Roberto Miranda possui convênios com hotéis da região para aulas práticas e laboratoriais previstas na estrutura curricular, visando atingir o objetivo da formação holística do aluno que tomará contato com diferentes hotéis e departamentos, tanto na carga horária curricular quanto nas atividades complementares.

Os hotéis com os quais a Instituição possui convênio são:

- Hotel Estanzola Paulista (Laboratório de Hospedagem)
- Hotel Estanzola Paulista (Laboratório de Alimentos e Bebidas)
- Hotel Pullman Ibirapuera
- Hotel Unique (Laboratório de Prática de Eventos Sociais e Corporativos)

3.16.1. NORMAS DE FUNCIONAMENTO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA

As normas específicas de funcionamento dos ambientes profissionais vinculados ao curso são descritas mais detalhadamente em regulamento próprio, garantindo a adoção de melhores práticas de utilização e conservação, assim como o alinhamento com as Políticas Pedagógicas da Faculdade Roberto Miranda. Os espaços serão utilizados exclusivamente mediante agendamento feito pelos professores das disciplinas laboratoriais.

3.16.1.1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Os ambientes profissionais estarão disponíveis para utilização apenas em horário de aula, e se destinam exclusivamente a atividades pedagógicas determinadas pelos professores. Não será permitida a utilização dos ambientes profissionais fora do horário de aula ou para qualquer outro propósito que não os especificados no conteúdo programático do curso.

Os ambientes profissionais não possuem horário de funcionamento fixo. O acesso ao ambiente profissional deverá ser solicitado pelo professor, especificando o dia e horário desejados, respeitando-se o período de atividades acadêmicas regulares. Membros do corpo discente ou técnico-administrativo estão proibidos de acessar o ambiente profissional desacompanhados de professores ou tutores. Fica terminantemente proibido o pernoite nos ambientes profissionais vinculados ao curso.

3.16.1.2. REGRAS DE UTILIZAÇÃO

As aulas práticas previstas no Projeto Pedagógico de Curso terão acompanhamento do professor e do técnico de equipamentos e manutenção.

Durante o uso dos ambientes profissionais, os alunos devem ser supervisionados por professores ou tutores. É proibida a permanência no ambiente profissional depois do período

de aulas. É proibido, ainda, o acesso e permanência de grupos menores de cinco pessoas, assim como o pernoite nestes ambientes.

3.16.1.3. NORMAS DE SEGURANÇA

As normas de segurança para utilização dos laboratórios estão contidas no regulamento de uso dos ambientes profissionais. O aluno compromete-se a dar ciência e seguir as normas com o objetivo de preservar a sua própria segurança e a de seus colegas.

3.16.1.4. AMBIENTES PROFISSIONAIS, ATUALIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE E INSUMOS

Os ambientes profissionais vinculados ao curso foram criados com base nas necessidades do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - Modalidade EaD, visando atender a todos os requisitos do currículo do curso. Todos os ambientes têm acessibilidade plena e equipamentos atualizados constantemente, bem como disponibilidade total de insumos.

3.16.1.5. ACESSIBILIDADE DOS ESPAÇOS PROFISSIONAIS VINCULADOS AO CURSO

Na seleção dos espaços profissionais vinculados ao curso foram considerados todos os critérios de acessibilidade adotados pela Faculdade Roberto Miranda conforme descrito em seu [Plano de Promoção de Acessibilidade e Atendimento Prioritário](#).

3.17. PLANO DE PROMOÇÃO DE ACESSIBILIDADE E ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Como prescreve o § 1º do Art. 6º do Decreto nº 5.296/2004, a Faculdade Roberto Miranda possui:

- local de atendimento prioritário com assento exclusivo no balcão de atendimento, nas salas de aula e na biblioteca;
- atendimento de recepção com espaço adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeiras de rodas;
- intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (Libras), além de possuir apoios técnicos que atendem pessoas que não se comunicam em Libras e para pessoas surdocegas;
- pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltiplas, assim como às pessoas idosas;
- recuo adequado, no estacionamento, para embarque e desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- adequada sinalização ambiental, considerado as deficiências físicas, auditivas, visuais, mentais e múltiplas, pessoas com mobilidade reduzida ou idosas, em todos os espaços da Faculdade Roberto Miranda;
- divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida em todos os locais de atendimento;
- autorização para a entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em todos os espaços da edificação;
- local de atendimento específico para pessoas portadoras de deficiências físicas, auditivas, visuais, mentais e múltiplas, pessoas com mobilidade reduzida ou idosas, caso necessário;
- atendimento prioritário de idosos, seguido de portadores de deficiências físicas, auditivas, visuais, mentais e múltiplas, pessoas com mobilidade reduzida.

Em relação aos artigos 20 e 21, a Faculdade Roberto Miranda possui acesso a todas as instalações. Possui também superfície acessível para atendimento às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT em todos os balcões de atendimento, que incluem, entre outros, secretaria, lanchonete e biblioteca.

A Faculdade dispõe de sanitários acessíveis destinados ao uso por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, com entrada independente dos sanitários coletivos, obedecendo às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Todo o prédio possui condição de acesso e utilização de todos os ambientes para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, incluindo salas de aula, biblioteca, área de lazer e sanitários, conforme determina o artigo 24.

A Faculdade Roberto Miranda também coloca à disposição de alunos, professores e funcionários portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida ajudas técnicas,

permitindo o acesso às atividades escolares e administrativas em igualdade de condições com as demais pessoas.

Da mesma forma, a Faculdade explana e divulga normas sobre o tratamento a ser dispensado a professores, alunos e funcionários portadores de deficiência, com o objetivo de coibir e reprimir qualquer tipo de discriminação, bem como esclarece quanto à aplicabilidade de possíveis sanções pelo descumprimento dessas normas.

No que se refere ao artigo 25, o estacionamento possui 2% do total de vagas para veículos que transportem pessoas com atendimento prioritário definidas do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, todas em local próximo à entrada principal, de fácil acesso à circulação de pedestres, com especificações técnicas de desenho e traçado, conforme o estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT. A permanência de veículos nessas vagas é condicionada ao porte de identificação confeccionado e fornecido pelos órgãos de trânsito.

Sobre o artigo 26, o atendimento às pessoas portadoras de deficiência auditiva e visual é feito por meio de ajuda técnica (instrumentos, equipamentos ou tecnologia adaptados), favorecendo a autonomia pessoal, total ou assistida.

Consoante ao artigo 27, o elevador constante na Faculdade Roberto Miranda atende aos padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT. Ele permite o acesso e a movimentação cômoda de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, de acordo com o que especifica as normas técnicas de acessibilidade da ABNT. O andar em que a pessoa se encontra está sinalizado junto às botoeiras externas dos elevadores.

3.17.1. DISPOSITIVOS, SISTEMA E MEIOS DE COMUNICAÇÃO PARA DEFICIENTES VISUAIS

A Faculdade Roberto Miranda oferece em sua sede sinalização em braille em todas as interfaces de contato com alunos e professores bem como piso tátil, autorização de entrada de cão-guia e equipe de apoio treinada e orientada para atendimento de pessoas com necessidades especiais de acordo com o decreto 5.296 de 02 de dezembro de 2004. Os deficientes ainda contam com o serviço do student concierge para guiá-los a partir e até o ponto mais próximo de transporte público, bastando este solicitar o serviço ao departamento ou à secretaria.

3.17.1.1. RECURSOS DIDÁTICOS DE APOIO AO DEFICIENTE VISUAL

Tecnologias assistivas adotadas pela Faculdade Roberto Miranda.

Jaws: software que permite ao deficiente visual utilizar o computador com mais facilidade e praticidade por meio de voz sintética, permitindo a leitura do conteúdo escrito na tela. Disponível em: <http://www.freedomscientific.com>

Mecdaisy: permite ao usuário a leitura de um texto a partir de sua narração em áudio, oferecendo adaptação em caracteres ampliados ou impressão em braile.

NVDA: permite que usuários cegos ou com deficiência visual possam acessar e interagir com o sistema operacional Windows e seus aplicativos.

Dosvox: sistema que se comunica com o usuário por meio de voz sintetizada permitindo autonomia ao usuário do computador.

3.17.2. SERVIÇOS DE TRADUTOR E INTÉRPRETE DA LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS - LIBRAS

A Faculdade Roberto Miranda oferecerá ao aluno com deficiência auditiva, intérprete de Linguagem Brasileira de Sinais (Libras), livros em braille ou áudiolivros, e arquivos digitais das aulas. Durante as avaliações, caso seja necessário, um intérprete de Libras estará presente.

3.17.2.1. EQUIPAMENTOS E SISTEMAS

Os portadores de deficiência auditiva terão à sua disposição computadores portáteis com programas especiais como o Virtual Vision, que analisa os programas em busca de informações que podem ser lidas para o usuário, possibilitando a navegação em páginas da internet, telas e textos presentes em diversos aplicativos onde o áudio prevalece. Os vídeos utilizados em sala de aula possuem legenda e todos os monitores de televisão na faculdade são equipados com o sistema closed caption, que permite ao portador de deficiência auditiva ler em tempo real o que está sendo dito na televisão.

3.17.2.2. RECURSOS DIDÁTICOS DE APOIO AO DEFICIENTE AUDITIVO

Além da presença da tradutora intérprete de Libras, o aluno com deficiência auditiva terá à sua disposição leituras de apoio, legendas em vídeos e filmes, e closed caption nos materiais audiovisuais utilizados em sala de aula e como material de estudo, permitindo pleno acesso e uso de todo e qualquer material didático-instrucional utilizado pela IES.

3.18. POLÍTICAS DE PROMOÇÃO DA ACESSIBILIDADE E ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

A fim de cumprir sua função social e possibilitar o completo desenvolvimento de seu corpo discente, a Faculdade Roberto Miranda ofertará a seu corpo docente, discente e técnico administrativo palestras e treinamentos de forma a orientar e capacitar seus funcionários e profissionais da comunidade local. As palestras e treinamentos serão apontados no calendário acadêmico. Em função das diferentes necessidades de cada indivíduo, a Faculdade Roberto Miranda ofertará:

- ao aluno considerado cego (cego – pessoa que tem ausência total da visão até a perda da projeção da luz) avaliações presenciais adaptadas em formato digital, braille ou áusio, ou fiscais/leitores capacitados para acompanhamento da prova. O material didático produzido pela Faculdade Roberto Miranda será ofertado em arquivo digital em formato .doc ou .pdf, além do acompanhamento do aluno para sua locomoção e o bom aproveitamento do discente em sala de aula.
- ao aluno com baixa visão (possui campo visual entre 5% e 30%) serão ofertados arquivos .doc ou .pdf, avaliações em fonte aumentada e, caso necessário, a ajuda de fiscais/leitores. Os textos impressos serão fornecidos com aumento de fonte.
- ao aluno com deficiência auditiva (o deficiente auditivo utiliza-se de prótese para correção da audição, ao passo que a pessoa surda tem a perda total da audição) serão ofertados, quando necessário, intérprete em Linguagem Brasileira de Sinais (Libras), livros em Libras e arquivos digitais das aulas. Durante as avaliações, caso seja necessário, a presença de um intérprete de Libras.
- ao aluno com deficiência física, cadeirante ou portador de prótese serão ofertados recursos de mobilidade e assistência à locomoção pela equipe da Faculdade Roberto Miranda.
- ao aluno com necessidades educacionais específicas, acompanhamento extra classe promovido pelos professores RTI e RTP, além de acompanhamento dos monitores.

No caso das avaliações, estas serão adequadas às necessidades específicas de cada aluno. Por exemplo, no caso de alunos com TDAH diagnosticado, os alunos poderão utilizar-se de diferentes mecanismos de avaliação que sejam mais adequados às suas necessidades. Assim como no caso de TDAH, todas as necessidades de nossos alunos serão avaliadas e atendidas por meio da atuação conjunta do corpo docente e administrativo da Faculdade Roberto Miranda objetivando a formação integral de todos os nossos alunos. No caso específico de paralisia cerebral, o aluno será acompanhado por fiscal/leitor nas avaliações e quando necessário poderá recorrer ao corpo docente e administrativo para suprir necessidades específicas.

3.19. POLÍTICAS DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL

A IES atende ao requisito legal instituído pela lei No 9.795 de 27 de abril de 1999 e decreto No 4.281 de 25 de junho de 2002 através da implantação direta de disciplinas ligadas ao meio ambiente, entre elas:

Educação Ambiental: Ciência, tecnologia e sustentabilidade, que analisa casos de sucesso de empresas sustentáveis e sua importância;

Educação Ambiental: Cidadania, ambiente e qualidade de vida, que traz a educação ambiental para o nível de consciência do indivíduo como cidadão e agente de transformação e,

Educação Ambiental: Legislação, acordos e protocolos globais, que preparam o aluno para desafios pertencentes à inter-relação global e seus protocolos nas relações comerciais internacionais.

A Educação Ambiental também está disposta de maneira transversal, nas matérias pertencentes à disciplina de gestão de operações, onde a educação ambiental se faz presente de forma importante no consumo consciente, na preservação de energia, substituição por fontes renováveis e pela prática da reciclagem e tratamento de resíduos.

3.20. DISCIPLINA DE LIBRAS

O requisito legal estabelecido pelo decreto No 5.626/2005 foi atendido em sua plenitude pela IES através da: Oferta de disciplina de libras como componente curricular (optativo);

Capacitação de docente para a instrução de libras;

Capacitação de profissional para atendimento em libras e difusão da oferta de material e conteúdo que permita acesso à capacitação em libras.

A atualização dos docentes e equipe técnico-administrativa prevê também a atualização dos conhecimentos em LIBRAS.

3.21. PLANO DE CARREIRA

O Plano de carreira da Faculdade Roberto Miranda apresenta dois níveis de enquadramento:

- a) baseado nos processos abordados no item "Políticas de Qualificação", enquadra os funcionários segundo seu desempenho, conforme deliberações do CONSUP;
- b) leva em conta o tempo de trabalho na instituição, ou seja, para cada 5 anos (quinqüênio), será acrescido 5% no salário do funcionário.

Além disso, a Faculdade Roberto Miranda estimula o desenvolvimento dos professores por meio de participação em congressos e eventos da área, oferta de cursos de aperfeiçoamento docente, inclusive na Língua Brasileira de Sinais LIBRAS.

O atendimento ao requisito legal também consta do plano de promoção de acessibilidade e atendimento prioritário da IES.

3.22. INFORMAÇÕES ACADÊMICAS

A IES afixará em local visível junto à Secretaria de alunos, as condições de oferta do curso, informando:

1. Número do ato autorizativo expedido pelo MEC, com a data de publicação no Diário Oficial da União;
2. Nome dos dirigentes da instituição e coordenador de curso efetivamente em exercício;
3. A relação dos professores que integram o corpo docente do curso, com a respectiva formação, titulação e regime de trabalho
4. A matriz curricular do curso;
5. Os resultados obtidos nas últimas avaliações realizadas pelo Ministério da Educação, quando houver;
6. O valor corrente dos encargos financeiros a serem assumidos pelos alunos, incluindo mensalidades, taxas de matrícula e respectivos reajustes e todos os ônus incidentes sobre a atividade educacional.

A instituição manterá em página eletrônica própria, e também na biblioteca, para consulta dos alunos ou interessados, registro oficial devidamente atualizado das informações referidas acima, além dos seguintes elementos:

- a. O projeto pedagógico do curso e componentes curriculares, sua duração, requisitos e critérios de avaliação;
- b. O conjunto de normas que regem a vida acadêmica, incluídos o Estatuto ou Regimento que instruíram os pedidos de ato autorizativo junto ao MEC;
- c. Uma descrição da biblioteca quanto ao seu acervo de livros e periódicos, relacionada à área do curso, política de atualização e informatização, área física disponível e formas de acesso e utilização;
- d. A descrição da infraestrutura física destinada ao curso, incluindo laboratórios, equipamentos instalados, infraestrutura de informática e redes de informação.

3.23. PROCESSO SELETIVO

O edital de abertura do vestibular ou processo seletivo do curso, será publicado no mínimo 15 (quinze) dias antes da realização da seleção, ocorrerá com pelo menos as seguintes informações:

- I. A denominação e habilitações de cada curso abrangido pelo processo seletivo;
- II. O ato autorizativo de cada curso, informando a data de publicação no Diário Oficial da União, observado o regime da autonomia, quando for o caso;
- III. O número de vagas autorizadas, por turno de funcionamento, de cada curso e habilitação, observado o regime da autonomia, quando for o caso;
- IV. O número de alunos por turma;
- V. O local de funcionamento de cada curso;
- VI. Quais são as normas de acesso;
- VII. O prazo de validade do processo seletivo.

3.23.1. ENTREVISTAS EAD

As formas de acesso que prevejam entrevistas, serão conduzidas remotamente através da Plataforma de Ensino a distância da Faculdade Roberto Miranda

3.24. CERTIFICADOS E DIPLOMAS

A expedição do diploma considera-se incluída nos serviços educacionais prestados pela instituição, não ensejando a cobrança de qualquer valor, ressalvada a hipótese de apresentação decorativa, com a utilização de papel ou tratamento gráfico especial, por opção do aluno.

ANEXO I - FICHA DE INTRODUÇÃO AO APRENDIZADO (MODELO)



FICHA DE INTRODUÇÃO AO APRENDIZADO

Módulo Nome do Módulo	Disciplina Nome da Disciplina
Objetivos do módulo Esta é a descrição dos objetivos do módulo, que devem ser compartilhados por todas as disciplinas. Frases curtas, iniciadas por verbos no infinitivo, descrevendo o que o aluno deve saber ao final da disciplina. Não deve ser uma descrição do módulo.	
Objetivos da disciplina Objetivos específicos a cada disciplina. Cada FIT do módulo terá um ou mais objetivos de disciplina distintos.	
Finalidade prática e formas de utilização Aqui deve ser respondida a pergunta: "o que o aluno poderá fazer ou conseguir com o conhecimento adquirido na disciplina?"	
O que extrair da aula Descreve os pontos mais importantes que o aluno levará para sua prática profissional, serve como fundamento para a "Finalidade prática".	
Outputs As expectativas de Faculdade Roberto Miranda em termos práticos quanto ao tema abordado.	
Tópicos que serão abordados • Tópico 1 • Tópico 2 • Tópico 3 • Tópico 4 • Tópico 5 • Tópico 6	
Professor Inserir mini-biografia do professor.	
Bibliografia Básica Inserir bibliografia básica	
Bibliografia Complementar Inserir bibliografia complementar	