

Bases Tecnológicas

1º Módulo

Disciplina: Fundamentos da Hospitalidade

1. Conceito e histórico da Hospitalidade
2. Área de turismo: seus diversos segmentos de atuação no mercado
3. Principais Leis do Turismo
4. Ambiente macroeconômico e microeconômico
5. Ameaças e oportunidades para o mercado turístico em esfera global e regional
6. Tipologia e classificação de:
 - Meios de hospedagem;
 - Setor de Agenciamento (agências de viagens e operadoras);
 - Meios de transporte
7. Equipamentos:
 - Parques temáticos;
 - Parques nacionais e estaduais

Disciplina: ética e Cidadania Organizacional

1. Relações Humanas:
 - conceitos
2. Importância das Relações Humanas para a área de Lazer e Eventos
3. Atitudes e postura pessoal no ambiente de trabalho
4. Comunicação:
 - empatia e comunicação;
 - comunicação verbal e nãoverbal;
 - canais de comunicação
5. Técnicas de trabalho em equipe:
 - Critérios de imagem e marketing pessoal
6. Ética e moral:
 - Princípio fundamental da ética;
 - Fundamentos da ética;
 - Código de Ética Profissional
7. Aspectos Legais:
 - Legislação Trabalhista;

- Código de Defesa do Consumidor

Disciplina: Linguagem, Trabalho e Tecnologia

1. Estudos de textos técnicos/ comerciais aplicados à área de Eventos, através de:

- indicadores linguísticos:

- ✓ vocabulário;
- ✓ morfologia;
- ✓ sintaxe;
- ✓ semântica;
- ✓ grafia;
- ✓ pontuação;
- ✓ acentuação, etc

- indicadores extralinguísticos:

- ✓ efeito de sentido e contextos sócio culturais;
- ✓ modelos preestabelecidos de produção de texto

2. Conceitos de coerência e de coesão aplicadas à análise e a produção de textos técnicos específicos da área de Eventos:

- ofícios;
- memorandos;
- comunicados;
- cartas;
- avisos;
- declarações;
- recibos;
- carta-currículo;
- curriculum vitae;
- relatório técnico;
- contrato;
- memorial descritivo;
- memorial de critérios;
- técnicas de redação

3. Parâmetros de níveis de formalidade e de adequação de textos a diversas circunstâncias de comunicação

4. Princípios de terminologia aplicados à área de Eventos:

- glossário com nomes e origens dos termos utilizados em eventos;
- apresentação de trabalhos de pesquisas;
- orientações e normas linguísticas para a elaboração do trabalho para conclusão de curso.

Disciplina: Informática Aplicada a Eventos

1. Configurações (painel de controle)

2. Gerenciamento de arquivos

3. Noções e Procedimentos dos Programas da Microsoft Office: Word, Excel e Power Point; e Corel Drawl

4. Operação de programas de computadores:

- Processadores de texto (formatação básica, organogramas, desenho, figuras, mala direta, etiquetas);
- Planilhas para check list, lista de materiais e cotações, controle de clientes (nome, endereço, telefone, data de nascimentos);
- documentos necessários; ficha médica – (relacionar problemas de saúde e
- utilização de medicamentos ou procedimentos necessários)

5. Técnicas de apresentação em Power Point

6. Noções e fundamentos sobre montagem de banners, faixas, e demais materiais de divulgação impressa e digital.

Disciplina: Relações Interpessoais

1. Conceitos e princípios de Relações Interpessoais

2. Competências e conflitos intrapessoais e interpessoais

2.1. Inteligência Emocional no trabalho: conceito, tipos e importância

3. Desenvolvimento psíquico nas diferentes fases da vida (infância, adolescência, adulta e terceira idade)

4. O Indivíduo na Organização: Papéis e Interação

4.1. Fatores que interferem no desempenho pessoal e profissional no ambiente de trabalho

5. Princípios de trabalho em equipes de Lazer e Eventos: coordenação, cooperação, delegação, valorização e autonomia

6. Administração de conflitos

7. Motivação e liderança:

- conceitos, tipos e características

Disciplina: Primeiros Socorros

1. Noções de anatomia humana (órgãos vitais e suas funções básicas; noções sobre pressão arterial e frequência cardíaca; funções das células nervosas e cérebro –SNC)
2. Conceitos de primeiros socorros, urgência e emergência (lei sobre a omissão de socorro)
3. Avaliação inicial da vítima de acidentes e/ou mal súbito
4. Prioridades de atendimento
5. Epidemiologia do trauma
6. Procedimentos utilizados em caso de:
 - Desmaio;
 - Mal súbito;
 - Asfixia e engasgamento;
 - Problemas respiratórios (asma e bronquite);• Fraturas, luxação e entorse;
 - Ferimentos (corte, furo, arranhão, escoriações), com atenção às regiões das costas, da cabeça e do pescoço;
 - Identificação e Controle de Hemorragias;
 - Choque (elétrico e anafilático);
 - Picada (insetos, serpentes, aranhas e criaturas marinhas);
 - Intoxicações e envenenamentos;
 - Insolação e Internação;
 - Queimaduras (1º, 2º e 3º graus);
 - Parada Cardíaca e Parada Respiratória (manobra RCP);
 - AVC – Acidente Vascular Cerebral;
 - Overdose de drogas e intoxicação por álcool;
 - Ataque Cardíaco;
 - Convulsões e epilepsia;
 - Efeitos da Altitude;
 - Stress de Vôo;
 - Prevenção de DST
7. Imobilização de acidentados
8. Técnicas de transporte de acidentados

9. Atendimento e encaminhamento de emergência
10. Prioridade no atendimento
11. Diagnóstico preventivo dos locais e instalações para utilizar
12. Elaboração de manual de orientações
13. Prevenção de acidentes
14. Informações úteis
15. Cadastro específico com nomes, endereços, ficha médica e carteira de convênio médico
16. Telefones de emergência
17. Simulações

Disciplina: Técnicas e Práticas de Lazer e Eventos

1. História dos eventos e sua evolução
2. Conceitos Básicos dos eventos
3. Tipologia de eventos (congressos, seminários, fóruns, feiras, workshop, etc)
4. Classificação dos eventos (Investigatória, Promocional, Social, Institucional, Cooperativos)
5. Estudo do cenário do segmento de eventos no Estado de São Paulo
6. Entidades representativas (ABEOC, SPTURIS, SPCVB, ICCA, UBRAFE entre outras)
7. Conceitos Básicos:
 - de lazer;
 - recreação e turismo;
 - diferenças entre as áreas de conhecimento
8. Laboratório de recreação :
 - atividades recreativas;
 - confecção de relatórios sobre as atividades;• desenvolvidas (objetivo, materiais utilizados, desenvolvimento da atividade e encerramento);
 - montagem de apostilas personalizadas
9. Funcionamento dos eventos sobre as estruturas de:
 - Navios;
 - Spas;
 - Clubes e associações;
 - Hotéis;

- Acampamentos e acantonamentos;
- Ônibus;
- Termas e balneários;
- Resorts;
- Pousadas;
- Parques (temáticos e aquáticos) e Zôos;
- Hospitais, creches, asilos e orfanatos;
- Para posterior aplicação das atividades recreativas e suas adaptações

Disciplina: Inglês Instrumental

1. Técnicas de leitura instrumental, identificando cognatos, idéia geral e específica do texto (scanning e skimming), título, conteúdo, palavras-chave, vocabulário e expressões já conhecidas, etc

2. Verbos, pronomes, preposições, dias da semana, meses, estações do ano, números, horas, tempo, clima, países, nacionalidades, apresentações pessoais e de terceiros, cumprimentos e saudações, informações pessoais como: idade, origem, ocupação, endereço, etc

3. Vocabulário para:

- atendimento Telefônico;
- identificação pessoal e da empresa;
- encaminhamento de chamadas

4. Recepção em Eventos e atividades de Lazer :

- direções e localizações;
- convites, solicitações;
- comandos para movimentos corporais;
- Serviços e atrativos turísticos

5. Principais tipologias em eventos

6. Noções para elaboração de textos simples em língua inglesa, como: agendas, roteiros, programações, formulários diversos (listas de presença, registro de atividades, solicitação ou controle de materiais, etc.)

2º Módulo

Disciplina: Cerimonial, Protocolo e Etiqueta em Eventos

1. Cultura organizacional, tradições culturais, sociais e políticas no panorama brasileiro e internacional
2. Conceitos de cerimonial e protocolo
 - Legislação e precedência do Cerimonial público (Decreto nº 70.274, de 09/ março/1972)
3. Símbolos Nacionais
4. Tipos e estilos de mesas
5. Histórico, conceito e regras de etiqueta e boas maneiras: no convívio social, no ambiente de trabalho e em eventos profissionais
6. Comportamento social em eventos (à mesa)
7. A responsabilidade do profissional para com a imagem da empresa: código visual na profissão; diferença entre moda e estilo; apresentação pessoal e postura profissional
6. Mestre de Cerimônia
 - Perfil pessoal e profissional
 - Adequação de trajes para cada tipo de evento
 - Técnicas de apresentação em público: uso da voz, velocidade da oração, pronúncia, fluência verbal, movimentação, gesticulação, respiração, equilíbrio emocional, controle do tempo, uso de microfones
7. Tipos de trajes para eventos oficiais, corporativos e sociais

Disciplina: Planejamento de TCC

1. Estudo do cenário da área profissional:
 - Características do setor (macro e micro regiões);
 - Avanços tecnológicos;
 - Ciclo de Vida do setor;
 - Demandas e tendências
 - futuras da área profissional;
 - Identificação de lacunas (demandas não atendidas plenamente) e de situações problema do setor
2. Identificação e definição de temas para o TCC:
 - Análise das propostas de temas segundo os critérios: pertinência, relevância e viabilidade

3. Definição do cronograma de trabalho

4. Técnicas de pesquisa:

- Documentação Indireta (pesquisa documental e pesquisa bibliográfica);
- Técnicas de fichamento de obras técnicas e científicas;
- Documentação Direta (pesquisa de campo, de laboratório, observação, entrevista e questionário) ;
- Técnicas de estruturação de instrumentos de pesquisa de campo(questionários, entrevistas, formulários etc.)

5. Problematização

6. Construção de hipóteses

7. Objetivos: geral e específicos(Para quê? e Para quem?)

8. Justificativa (Por quê?)

Disciplina: Marketing em Eventos

1. Conceitos e objetivos de Marketing

- Estudo do macro e microambiente

2. Estratégias de comunicação

3. Pesquisas de mercado

4. Tipos de pesquisa: sondagens socioeconômicas

5. Técnicas de aplicação das pesquisas quantitativas e qualitativas

6. 4Ps (produto, preço, praça e promoção) *Mix de Marketing*

7. Técnicas de Atendimento ao cliente

8. Ciclo de vida do produto

9. Técnicas de identificação e definição de público alvo

10. Plano de *Marketing* para eventos: análise da necessidade do mercado; delimitação das oportunidades; objetivos e estratégias; planos de ação e estudo do espaço de realização do evento (*leiaute*)

11. Estudo da Mídia: tipos de mídia, veiculação e orçamento em mídia

12. Técnicas de *Merchandising*

Disciplina: Gestão Operacional e Logística em Eventos

1. Princípios de Organização e Montagem de Eventos – Elaboração de proposta e *briefing*
2. Fases do Evento:
 - Pré-Evento;
 - Trans-Evento;
 - Pós-Evento
3. Técnicas de montagem de apresentações para eventos internos e externos com utilização de *softwares* e mídias diversas
4. Prestação de serviços em eventos (montagem de espaços, manutenção, segurança, som e imagem, recepção, manobristas, etc.)
5. Agenda anual de eventos das áreas profissionais
6. Feriados nacionais, regionais e internacionais
7. Cronogramas e fluxogramas de atividades em eventos
8. Serviços pessoais e de apoio:
 - adequação do local ao tipo de evento, meios de transporte;
 - instalações; mobiliários; equipamentos;
 - utensílios; decoração

Disciplina: Alimentos e Bebidas em Eventos

1. Técnicas de decoração de mesas e ambientes e arranjos para festas temáticas: queijos e vinhos, festas infantis, festa tropical, entre outros
2. Montagem de *Buffet*, *Cardápios*, *Cocktail-Party* e *drinks*
3. Disposição de Mesas em Recepções, cuidados à mesa, serviços de mesa (inglesa direto, indireto, americana e à francesa)
4. Brigada de Copa, Cozinha e Salão (*Garçom*, *Commis*, *Sommelier*, Copeiro, Chefe de Cozinha, entre outros)
5. Técnicas de higienização adequadas para manutenção dos equipamentos
6. Manuseio correto dos equipamentos dos serviços de alimentação

Disciplina: Inglês Instrumental

1. Gramática e linguagem técnica em língua inglesa voltada para a área de eventos
2. Correspondência:
 - estrutura, estilos e estética ;
 - saudações, abertura e

- encerramentos formais e
- informais em
- correspondências diversas e
- convites;
- técnicas de redação em
- inglês para elaboração de
- carta comercial, oficial,
- folder, folheto, catálogo,
- relatório

3. Padrões internacionais de preenchimento de formulários e envelopes

4. Terminologia em língua inglesa para diferentes tipos de eventos e também para:

- cargos oficiais mais comuns na precedência;
- pronomes de tratamento;
- símbolos nacionais;
- tipos de trajes;
- alimentos e bebidas

Disciplina: Espanhol Instrumental

1. Técnicas de leitura instrumental em espanhol, identificando cognatos, idéia geral e específica do texto, título, conteúdo, palavras-chave, vocabulário e expressões já conhecidas, etc

2. Verbos, pronomes, preposições, dias da semana, meses, estações do ano, números, horas, tempo, clima, países, nacionalidades, apresentações pessoais e de terceiros, cumprimentos e saudações, informações pessoais como: idade, origem, ocupação, endereço, etc

3. Vocabulário técnico para:

- atendimento telefônico;
- identificação pessoal e da empresa;
- encaminhamento de chamadas;
- Recepção em Eventos;
- direções e localizações;
- convites, solicitações;
- serviços e atrativos turísticos

4. Terminologia em língua espanhola para diferentes tipos de eventos e também para:
- cargos oficiais mais comuns
 - na precedência;
 - pronomes de tratamento;
 - símbolos nacionais;
 - tipos de trajes;
 - alimentos e bebidas

3° Módulo

Disciplina: Desenvolvimento de TCC

1. Referencial teórico: pesquisa e compilação de dados, produções científicas etc
2. Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho: definições, terminologia, simbologia etc
3. Definição dos procedimentos metodológicos :
 - Cronograma de atividades;
 - Fluxograma do processo
4. Dimensionamento dos recursos necessários
5. Identificação das fontes de recursos
6. Elaboração dos dados de pesquisa: seleção, codificação e tabulação
7. Análise dos dados: interpretação, explicação e especificação
8. Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas
9. Sistemas de gerenciamento de projeto
10. Formatação de trabalhos acadêmicos

Disciplina: Gestão Administrativa e Financeira em Eventos

1. Procedimentos administrativos para a abertura da empresa de eventos.
2. Técnicas de administração de empresas organizadoras de eventos:
 - Conceito de empreendedorismo;
 - Segurança pessoal, patrimonial e seguro;
 - Elaboração e interpretação de balanços;
 - relatórios e documentos de controle interno;
 - custos direto e indireto

3. Normas e técnicas de interpretação de legislação do trabalho, comercial e outras aplicáveis à área: CLT; registro de autônomo; Código de Defesa do Consumidor
4. Sistema de armazenagem: tipos de materiais, previsões de estoque; estoque de segurança; custo de estoque e armazenagem; estrutura organizacional de compras; Curva ABC; funções de transporte; acomodações; roteirização; modelagem, carga de dados; método do centro de custos e padrão; Custo ABC
5. Manual de Normas e Procedimentos com a estrutura organizacional

Disciplina: Produções Culturais em Eventos

1. Conceito de Patrimônio:

- Cultural, Natural;
- Material e Imaterial;
- Legislação patrimonial no Brasil;
- Órgãos responsáveis pelos patrimônios (mundial, federal, estadual e municipal);
- Processo de tombamento (foco no município)

2. Museus e Centros Culturais:

- Museus locais;
- A importância dos eventos para os Museus;
- A utilização de espaços museais para eventos

3. Manifestações Populares e Eventos:

- Cultura e folclore;
- Cultura erudita;
- Cultura popular;
- Cultura de massa;
- Folclore;
- Culinária típica regional;
- Manifestações populares;
- Carnaval;
- Folia de Reis;
- Festas Juninas;
- Congadas;
- Cavalhadas;
- Bumba-meu -boi e Boibumbá;

- Festas Religiosas;
- Festas Regionais (agrícola e pecuária);
- Artesanato

4. Decoração e Eventos:

- A arte e os eventos;
- Composição estética;
- Teoria das cores;
- Texturas;
- Materiais cênicos e temáticos;
- Arranjos florais

5. Arte Cênicas para eventos temáticos

6. Noções de iluminação

Disciplina: Gestão de Pessoas em Eventos

1. Processos de Contratação e Demissão de Profissionais atuantes em eventos

1.1. Procedimentos de recrutamento utilizados (Jornais, Sites, Revistas, etc)

1.2. Procedimentos de Seleção (Formulários, Entrevistas, Testes, Dinâmicas e Referências)

1.3. Entrevistas (Roteiros)

1.4. Contratações (Termos e Condições, Contrato Emprego, Benefícios, Direitos e Deveres dos colaboradores)

1.5. Cálculos da Folha de Pagamento (Salários, Benefícios e Encargos Sociais)

2. Descrição do Perfil dos Profissionais em Eventos em:

2.1. Nível Técnico:

- Engenheiros;
- Técnicos de Som;
- Técnicos de Vídeo;
- Técnicos de Iluminação;
- Outros

2.2. Apoio:

- Recepcionistas;
- Carregadores;
- Garçons;

- Seguranças;
- Mestre-de-cerimônias;
- Fotógrafos;
- Tradutores e Interpretes;
- Supervisores de Áreas;
- Brigada de Cozinha;
- Brigada de Incêndio;
- Coordenador Geral;
- Montagem e Desmontagem;
- Outros
- Operadores (Quadro Fixo):
- Assistente de Vendas;
- Assessores de Comunicação;
- Auxiliares Administrativos e de Recursos Humanos;
- Auxiliares de Informática;
- Coordenadoria Geral;
- Mensageiros (Office-boy);
- Secretárias;
- Recepcionistas
- Outros

Empresas de Serviços

- Terceirizadas:
- Empresas da Área Médica;
- Transportes;
- Segurança;
- Bilheterias e Caixas;
- Alimentos e Bebidas;
- Idiomas;
- Recepção e Informações;
- Conservação e Limpeza;
- Audiovisual;
- Iluminação;
- Artífices de manutenção (eletricistas, pedreiros, pintores, carpinteiros entre outros);
- Auxiliares de Serviços Gerais

3. Técnicas de avaliação de desempenho de pessoal

- 3.1. Processos e metodologias para consolidação de informações
- 3.2. Sistemas quantitativos de Pontuação
- 3.3. SIAPE (Sistema de Administração de Pessoal)
- 3.4. Sistemas quantitativos de análise
4. Análise de Manuais Operacionais
5. Montagem de Organograma de Empresas Organizadoras de Eventos: identificando Cargos e Funções e Serviços Terceirizados na estrutura gráfica

Disciplina: Espanhol Instrumental II

1. Noções para elaboração de textos simples em língua espanhola, como: agendas, programações, avisos e formulários diversos (listas de presença, registro de atividades, solicitação ou controle de materiais, etc.)
2. Gramática e linguagem técnica em língua espanhola voltada para a área de eventos
Correspondência:
 - Estrutura, estilos, estética;
 - Saudações, abertura e encerramentos formais e informais em correspondências diversas e convites
3. Técnicas de redação em espanhol para elaboração de carta comercial, oficial, *folder*, folheto, catálogo, relatório
4. Padrões internacionais de preenchimento de formulários e envelopes

Disciplina: Responsabilidade Social e Ambiental

1. A evolução do conceito de responsabilidade social
2. Os tipos de responsabilidade social e o papel social das empresas
3. Programas sociais para empresas e elaboração de programas de responsabilidade social e sustentabilidade
4. Gestão Ambiental:
 - conceito, importância, ISO 14000, legislação ambiental
5. Problemas ambientais e ações locais: lixo, poluição dos recursos hídricos, atmosfera e solo, emissões veiculares, ocupação de várzeas e suas consequências em relação à qualidade do solo, ar e água
6. Estudos de impactos ambientais – EIA
7. Sistema de Gestão Ambiental – SGA

8. Entidades do Terceiro Setor e formas de atuação
9. Critérios empresariais sobre a escolha de causas sociais e ambientais, localidade e a organização
10. *Marketing Social* e o *Marketing Verde*

Disciplina: Direito e Legislação Aplicada a Eventos

1. Elaboração de Contratos
2. Análise de pareceres do direito do consumidor:
 - Estudos de caso
3. Leis de incentivo para eventos:
 - Projetos para Eventos com Incentivos Oficiais Legislados como Lei Rouanet, Lei de Incentivo à Cultura Estadual e Lei de Incentivo à Cultura Municipal;
 - Projetos Sociais e Culturais
4. DECRETO 89.707 DE 25 DE MAIO DE 1984.
 - Decreto federal para empresas prestadoras de serviços para a promoção e organização de eventos
5. RESOLUÇÃO NORMATIVA CNTUR Nº 14/84 DE 23 DE NOVEMBRO DE 1984.
 - As condições operacionais a que estarão sujeitas as empresas prestadoras de serviços remunerados para a organização de congressos, convenções, seminários e eventos congêneres
6. DIREITOS AUTORAIS -
 - 6.1 - Lei Federal 9.610 de 19 de fevereiro de 1998, que reafirma amplia os direitos de criação e execução pública de todos os titulares de música
 - 6.2 - O Brasil é signatário de diversos tratados e convenções internacionais:
 - 6.2.1- Convenção de Berna (Decreto 75.699, de 6.12.75);
 - 6.2.2 - Convenção de Roma, sobre direitos conexos (Decreto 57.125, de 19.10.65);
 - 6.2.3 - Acordo sobre aspectos dos Direitos de Propriedade Intelectual relacionados ao Comércio – ADPIC (Decreto 1.355, de 30.12.94)
 - 6.3 ECAD:
 - A instituição;
 - Critérios de regulamento de arrecadação;
 - Como calcular e pagar

