



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA CAMPUS CATOLÉ DO ROCHA**

Gestão de Serviços e Eventos

Curso: Curso Técnico de Administração Integrado ao Ensino Médio

Série: 2º ano

Carga Horária: 80h/a (67h/r)

Docente: Graduado em Administração

EMENTA

Tipos e Natureza dos Serviços. Serviços e Cadeia de valor. Processos, controle de qualidade e indicadores em serviços. Project Model Canvas para Serviços. Tipologia dos eventos. Eventos e Cadeia de Valor. Fluxos Financeiros em Eventos. Project Model Canvas de Eventos.

OBJETIVOS

Geral

Capacitar profissionais para dar suporte ao desenvolvimento de atividades ligadas ao setor de serviços com ênfase na organização e promoção de eventos, compreendendo o setor como atividade rentável.

Específicos

- Apresentar ao discente os fundamentos dos serviços de diversas naturezas.
- Capacitá-lo para uso de ferramentas gerenciais nos serviços em geral.
- Capacitá-lo para uso de ferramentas gerenciais em eventos.
- Estimulá-lo a ver oportunidades empreendedoras e profissionais em serviços e eventos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 1 Gestão de Serviços
 - Tipologia e Natureza dos Serviços.
 - Cadeias de Valor.
 - Serviços e arranjos produtivos locais.
 - Processos
 - Controle de qualidade
 - Indicadores em serviços.
 - Tecnologias aplicadas aos serviços.
 - Portfólio
 - Custo, Preço e Valor
 - Publicidade em serviços
- 2 Gestão de eventos
 - Relação entre turismo e eventos
 - Importância dos eventos para o turismo
 - Conceito de eventos
 - Características dos eventos
 - Perfil dos participantes dos eventos
 - Objetivos e finalidade dos eventos
 - Perfil do profissional de eventos
 - Fatores que influenciam a realização de um evento
 - Tipos de eventos
 - Criação e criatividade em eventos
 - Captação de eventos
 - Captação de recursos para os eventos
 - Briefing em eventos
 - Fases do planejamento e do evento
 - pré evento, evento e pós evento
 - Check list
 - Cronograma
 - Recursos humanos em eventos
 - Levantamento do orçamento
 - Cerimonial e protocolo
 - Comunicação em eventos;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA CAMPUS CATOLÉ DO ROCHA

- Logística em eventos
- Etiqueta em eventos
- Elaboração dos projetos e das propostas
- Formatação de um evento

METODOLOGIA DE ENSINO

Sala de aula invertida. Aula dialogada. Entrevista com gestores de serviços e eventos. Estudo de casos reais de serviços e eventos. Planejamento e Organização de um evento do calendário letivo.

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E DE APRENDIZAGEM

Projeto. Realização de eventos.

RECURSOS ESPECÍFICOS DA DISCIPLINA

Editais de financiamento de eventos.

Acervo e almoxarifado - materiais poderão ser adquiridos ao longo dos anos que comporão o acervo que poderá servir a diferentes tipos de eventos. Local para guarda do acervo.

BIBLIOGRAFIA

Básica

- FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. SP: AMGH, Bookman, 2014.
- FREUND, Francisco Tommy. **Festas e recepções: gastronomia, organização e cerimonial**. SENAC São Paulo, 2020. (e-book)
- ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização**. São Paulo: Atlas, 2011.

Complementar

- COUTINHO, Helen Rita Menezes. **Organização de eventos**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010.
- NEVES, Marcos Fava; PAIVA, Helio Afonso Braga. **Planejamento Estratégico de Eventos: como organizar um plano estratégico para eventos turísticos e empresas de eventos**. SP: Atlas, 2008.
- BRITTO, Janaina; FONTES, Nena. **Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo**. São Paulo: Aleph, 2012.
- SALGADO, Paulo Regis. **Protocolo, cerimonial e etiqueta em eventos: uma prática ao alcance de todos**. São Paulo: Paulus, 2010.