

PERFIL DO PROFISSIONAL

A filosofia do curso Tecnológico em Hotelaria Hospitalar baseia-se nos princípios institucionais da faculdade, que se reconhece como uma instituição que aspira à melhor qualidade. Nesse contexto, está voltada para a formação humanística e tecnológica, apta a desenvolver referências éticas na abordagem de questões profissionais e cotidianas.

Para atender à filosofia, aos objetivos e ao perfil do egresso, deverão ser desenvolvidas as seguintes habilidades e competências.

A - Visão abrangente e crítica dos fatores determinantes e dos impactos decorrentes do processo tecnológico em Hotelaria Hospitalar. Os mecanismos de obtenção de resultados serão contemplados através de Conteúdo Geral e interdisciplinares e Conteúdos Específicos, voltados para as teoria e técnicas de Hotelaria Hospitalar.

B - Capacidade de inovar na produção de conhecimento e na aplicação de tecnologias em Hotelaria Hospitalar. Os mecanismos de obtenção de resultados serão os Conteúdos Específicos que apontam para reflexões teóricas sobre planejamento e pesquisa e para as práticas experimentais.

C - Comportamento empreendedor na criação e administração de bens e serviços relacionados à Hotelaria Hospitalar. Os mecanismos de obtenção de resultados serão Conteúdos Específicos de gestão e operacionalização de serviços, com abordagem na perspectiva da criatividade e do empreendedorismo.

D - Atitudes éticas, responsáveis e comprometidas com a qualidade de vida da sociedade no desenvolvimento de tecnologias em Hotelaria Hospitalar e com o desenvolvimento regional sustentável. Os mecanismos de obtenção de resultados serão os Conteúdos Específicos das teorias e técnicas de Hotelaria Hospitalar.

O profissional egresso do curso de Tecnologia em Hotelaria Hospitalar estará em plenas condições de atender a demanda das exigências

pleiteadas pelo mercado de trabalho nesse segmento de atividades, o qual disporá de formação específica com a compleição, provenientes das bases tecnológicas adquiridas, de competências e habilidades voltadas às necessidades do setor.

Além de ter competência extrínseca ligada à aplicação no trato das questões administrativas, financeiras, mercadológicas e operacionais, o profissional exercerá uma função-chave na estrutura funcional do hospital voltada para a humanização do ambiente hospitalar, a diferenciação pelo atendimento com qualidade junto a outros serviços, visando o bem-estar do cliente de saúde (enfermo, familiares, acompanhantes, amigos, visitantes e contatos diversos).

O profissional deverá estabelecer o entrosamento entre a área hoteleira hospitalar e outras áreas hospitalares de forma ampla e bem definida, para que com isso haja a integração dos colaboradores da instituição de saúde.

O profissional deverá introduzir técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com conseqüente benefício social, físico, psicológico e emocional para o cliente de saúde, conforme descrição a seguir.

- Implantar, consolidar, implementar e acompanhar o sistema de agendamento programado, de mensageria, capitão-porteiro, de telefonia, de conciergerie e mordomia, de pronto socorro e outras atividades operacionais do setor de recepção (Externa, Principal, Pronto atendimento, Centro diagnóstico e Imagem e CDI), tendo o objetivo de proporcionar aos clientes serviços de qualidade, dentre eles, eficiência e cortesia no atendimento do público.
- Implantar, consolidar, implementar e acompanhar o Setor de Governança, sua atividade na arrumação dos apartamentos, lavanderia, zeladoria e rouparia.
- Implantar, consolidar, implementar e acompanhar o Setor de Higienização quanto ao processo de limpeza e desinfecção dos diversos setores que compõem o ambiente hospitalar, bem como a separação e o armazenamento dos resíduos hospitalares.
- Implantar espaços, iluminação, *design* de mobiliários, cores, painéis, imagens e peças decorativas modernos, acolhedores, confortáveis e mais agradáveis nos ambientes hospitalares de

forma a propiciar um clima de hospitalidade e de humanização no atendimento aos clientes de saúde.

- Implantar, consolidar, implementar e acompanhar o serviço de A&B integrando-o ao da UND de forma a cumprir o controle de qualidade de produtos e serviços no sistema de *room service*, copa e outros.
- Implantar, consolidar, implementar e acompanhar produtos e serviços diversos aos clientes de saúde: Cofres digitais, conexão para Internet, detector de incêndio, ar condicionado, mesa de trabalho com cadeira ergonômica, telefone, frigobar, tv a cabo entre outros opcionais como apresentações musicais, fitness center, locadora, livrarias, floriculturas, jardins, brinquedoteca, farmácias, salão de beleza, sala de meditação, sala de leitura ou biblioteca, espaço ecumênico, galeria de arte, massagista, american bar, bistrô, business center, cinema, teatro.
- Implantar e coordenar programas de treinamento.
- Implantar, consolidar, implementar e acompanhar os serviços do departamento de eventos na promoção de seminários, congressos, cursos, reuniões, entre outros.
- Implantar, consolidar, implementar e acompanhar os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do trabalho (SESMT) e as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA) nos hospitais.