

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA

DEPARTAMENTO		PLANO DE CURSO DA DISCIPLINA				PRÉ-REQUISITOS
DELEA		Serviços Hoteleiros				
CÓDIGO		PERÍODO	ANO	SEMESTRE	-----	
GLEA 1005		0	2017	1		
CRÉDITOS	AULAS/SEMANA			TOTAL DE AULAS NO SEMESTRE		
2	TEÓRICA	PRÁTICA	ESTÁGIO	36		
	2					

EMENTA

Fundamentos dos meios de hospedagem, conceitos, classificações. Estudo dos meios de hospedagem, de acordo com a classificação e tipo de administração. Tipologia e características dos meios de hospedagem. Sistema hoteleiro. Serviços na hotelaria. Equipamentos. Operações de hospedagem e serviços de hóspedes. Tipologia: pousadas, resorts, apart-hotel, camping, pensões, hotéis, hostel, motéis, hotel flutuante e outras modalidades. Classificação de hospedagem de acordo com a MTUR e ABIH. Diferenciação de redes e cadeias hoteleiras. Planejamento e organização de serviços em meios de hospedagem. A empresa hoteleira. Gerenciamento de apartamentos. Planejamento e instalações dos serviços de hospedagem. Organização e supervisão dos serviços hoteleiros. Gestão de serviços de hoteleiros. Operacionalização de setores: recepção, reservas, comercialização, governança, cozinha, alimentos e bebidas, eventos, recreação e lazer, custos hoteleiros, sistemas informatizados. Avaliação da satisfação dos clientes quanto à qualidade dos produtos e serviços de hospedagem prestados.

BIBLIOGRAFIA

ANDRADE, N.; BRITO, P. L. de; JORGE, W. E. Hotel: planejamento e gestão. São Paulo: Senac, 1999.
CASTELLI, G. Administração Hoteleira. 9 Ed. Bauru: EDUSC, 2001.
DIAS, R. (Org.). Gestão de Hotelaria e Turismo. São Paulo: Pearson, 2005.
MARQUES, J. A. Manual de Hotelaria. Rio de Janeiro: Thex, 2001.
PETROCCHI, M. Hotelaria: planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2002.
RICCI, R. Hotel: gestão competitiva no século XXI. Ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas à hotelaria. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

CÂNDIDO, I. Governança em hotelaria. 4.ed. Caxias do Sul: EDUSC, 2001.
CÂNDIDO, I. Controles em hotelaria. 4.ed. Caxias do Sul: EDUSC, 2001.
CASTELLI, G. Excelência em Hotelaria: uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
CAVASSA, C.R. Hotéis, gerenciamento, segurança e manutenção. São Paulo: Rocca, 2001.
COSTA, S.S.; AUTRAN, M.; VIEIRA, S.M. Pousada: como montar e administrar. Rio de Janeiro: Editora Senac nacional, 2002.
COSTA, S.S. Lixo mínimo: uma proposta ecológica para a hotelaria. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.
DAVIES, C.A. Cargos na hotelaria. 3.ed., Caxias do Sul: EDUSC, 2001
DAVIES, C.; VANDER DER WAGEN, L. Supervisão e liderança em turismo e hotelaria. São Paulo: Rocca, 2001.

DI MURO PÉREZ, L. Manual prático de recepção hoteleira. São Paulo: Rocca, 2001.

VALLEN, G.K.; VALLEN, J.J. Check in, check out: gestão e prestação de serviços em hotelaria. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

FLORES, P.S.O. Treinamento em qualidade: fator de sucesso para desenvolvimento da hotelaria e turismo. São Paulo: Rocca, 2002.

GONÇALVES, L.C. Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem. São Paulo: Aleph, 2004.

LAGE, Maria helena (Org.). Turismo, Hotelaria & Lazer.. São Paulo: Atlas, 2002. 3v.

HARGREAVES, L.; ZUANETTI, R.; REANTO, L. et al. Qualidade em prestação de serviços. 2 ed. Rio de janeiro Senac Nacional, 2004.

MAMEDE, G. Manual de Direito para administração hoteleira. São Paulo: Atlas, 2002.

WALKER, J.R. Introdução à hospitalidade. 2. ed. Barueri, São Paulo: Manole, 2002.

YÁZIGI, E. A pequena hotelaria e o entorno municipal – guia de montagem e administração. 2 ed. São Paulo: Contexto, 2000. – (Coleção Turismo) PORTUGUEZ, Anderson Pereira. Consumo e espaço: turismo, lazer e outros temas. São Paulo: Roca, 2001. 135p. ISBN 8572413316 (broch.).

SERRANO, Célia; BRUHNS, Heloisa T. (Heloisa Turini); LUCHIARI, Maria tereza D. P. (Org.). Olhares d'fxx dcontemporâneos sobre o turismo. 3.ed. [S.l.]: Papirus, 2004. 206 p. ISBN 853080595X (broch.).

THEOBALD, William F., 1934- (Org.). Turismo global. 2.ed. São Paulo: Ed. SENAC, 2002. 510p., il. ISBN 8573591773 (broch.).

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo. 7.ed. Campinas, SP: Papirus, 1998. 284 p. (Turismo). ISBN 8530805135.

URRY, John. O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas. 3.ed. São Paulo: Studio Nobel, 2001. 231 p. (Cidade aberta.Megalópolis). ISBN 9788585445539 (broch.).

OBJETIVOS GERAIS

Proporcionar aos alunos conhecimentos básicos da estruturação, organização e funcionamento de um hotel. Integrar a empresa hoteleira a outras empresas turísticas. Identificar o hotel como uma empresa prestadora de serviços e criadora de novos produtos demandados por uma clientela diversificada e cada vez mais exigente. Identificar a qualidade dos serviços prestados nos vários setores de um hotel.

METODOLOGIA

Durante o curso serão realizadas aulas expositivas pautadas pela leitura obrigatória dos textos indicados previamente. As aulas expositivas também serão permeadas por debates sobre as temáticas. Em paralelo às leituras obrigatórias serão exibidos vídeos (filmes) seguidos de debates e propostas atividades escritas na sala de aula. Para propiciar uma leitura mais ampla das situações refletidas em sala de aula serão indicadas e estimuladas atividades externas como idas a campo com fins etnográficos, leitura de textos literários, palestras, exposições plásticas, espetáculos de música, dança e teatro, além de audições musicais e exibição de filmes no contexto das aulas.

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Serão considerados para critérios de avaliação do aluno: trabalhos escritos, apresentações orais, trabalhos em grupos – escritos e orais – e participação – frequência, leituras obrigatórias, interesse e motivação, participação pró - ativa e a responsabilidade nas atividades da disciplina, respeito aos colegas e à professora.

CHEFE DO DEPARTAMENTO

NOME	ASSINATURA
Adriana Maria Ramos Oliveira	

PROFESSOR RESPONSÁVEL PELA DISCIPLINA

NOME	ASSINATURA
Nadson Nei da Silva de Souza	

APROVADO PELO CONSELHO DEPARTAMENTAL EM: ____/____/____

PROGRAMA

UNIDADE I - História e evolução da Hotelaria

1.1 Hotelaria no mundo

1.2 Hotelaria no Brasil

UNIDADE II - Formação de cadeias

2.1 Nacionais

2.2 Internacionais

UNIDADE III - Tipos de Meios de Hospedagem

3.1. Hoteleiros

3.2 Extra Hoteleiros

UNIDADE IV

4.1 Tipos de acomodações

4.2 Tipos de diárias

4.3 Tipos de café da manhã

UNIDADE V - Classificação Hoteleira

5.1 Oficial

5.2 Outras classificações

UNIDADE VI - Produto Hoteleiro

UNIDADE VII - Organização Hoteleira

7.1 Administrativo

7.2 Comercial

7.3 Alimentos e Bebidas

7.4 Hospedagem

UNIDADE VIII - Planejamento Estratégico

8.1 Análise macroambiental

8.2 Estratégias

UNIDADE IX - Qualidade

9.1 Qualidade no atendimento

9.2 ISO 9000 e ISO 14000

9.3 Certificações