



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA PARA ASSUNTOS ACADÊMICOS
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DO ENSINO

PROGRAMA DE COMPONENTE CURRICULAR

TIPO DE COMPONENTE (Marque um X na opção)

Disciplina
 Atividade complementar
 Monografia

Prática de Ensino
 Módulo
 Trabalho de Graduação

STATUS DO COMPONENTE (Marque um X na opção)

OBRIGATÓRIO

ELETIVO

OPTATIVO

DADOS DO COMPONENTE

Código	Nome	Carga Horária Semanal		Nº. de Créditos	C. H. Global	Período
		Teórica	Prática			
HT	Gestão dos Serviços de Hospedagem	4	4	6	120	4º

Pré-requisitos	HT_ Fundamentos do Turismo e da Hotelaria	Co-Requisitos		Requisitos C.H.	
----------------	---	---------------	--	-----------------	--

EMENTA

Organização hoteleira: departamentos operacionais e administrativos. Organograma, cargos e atribuições do *front-desk* e governança. Operações, documentos e rotinas de trabalho do departamento de hospedagem (*front-desk* e governança). O sistema de gestão hoteleira em hospedagem. Gestão de reservas e previsão de ocupação: *yield management*. Avaliação do desempenho do hotel. Planejamento e gestão da governança. Prática: execução das rotinas de trabalho.

OBJETIVO (S) DO COMPONENTE

Estimular o desenvolvimento de competências gerenciais específicas a administração de negócios no ramo de hospedagem, levando-se em conta as exigências dos novos tempos.

METODOLOGIA

Exposição Dialogada
 Análise e discussão de textos
 Apresentação e discussão de vídeos
 Atividades práticas
 Palestras com convidados para discutir temas relevantes ao conteúdo da disciplina.
 Seminários

AVALIAÇÃO

A avaliação será regida pela resolução 04/1994 do CCEPE (Conselho Coordenador de Ensino, Pesquisa e Extensão), de 23 de dezembro de 1994, onde esta resolução trata de diversos aspectos relativos ao processo de avaliação, tais como aprovação por média, aprovação, reprovação, reprovação por falta, frequência, número de exercícios escolares, formas de avaliação pertinentes, etc. O critério de cada avaliação poderá levar em conta, também, a participação e presença dos alunos em sala de aula.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Escala de serviço Organização hoteleira: departamentos operacionais e administrativos
2. Organograma, cargos e atribuições do *front-desk* e governança
3. Operações, documentos e rotinas de trabalho do *front-desk*
 - a. Recepção
 - b. Reservas
 - c. Portaria
 - d. Telefonia
 - e. *Guest service*
 - f. Auditoria noturna
 - g. Segurança
4. O sistema de gestão hoteleira em hospedagem
5. Gestão de reservas e previsão de ocupação: *yield management*
6. Avaliação do desempenho do hotel
7. Operações, documentos e rotinas de trabalho da governança
 - a. A unidade habitacional: categorização, composição, distribuição e arrumação
 - b. Rotinas diárias de gestão do departamento de governança
 - i. Sub-rotinas da governança do hotel
 - c. Lavanderia: sistemas operacionais e rotinas de trabalho
 - d. Setor de limpeza ou serviços gerais: sistemas operacionais e rotinas de trabalho
8. Planejamento e gestão da governança
 - a. Planejamento da escala de trabalho
 - b. Formação de equipe de governança
 - c. Administração de equipamentos e materiais
 - d. Planejamento de material: enxovais e uniformes

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- CHON, K. S.; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em hotelaria**. 3.ed. rev. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira (orgs). **Gestão da Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2005.
- HAYES, D. K.; NINEMEIER, J. D. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem: front-office e governança**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- KAVANAUGH, Raphael R.; NINEMEIER, Jack D. **Supervisão em hospitalidade**. Rio de Janeiro: Qualitymarck; Salvador: Instituto de Hospitalidade, 2003.
- MARTIN, Robert J. **Governança: administração e operação de hotéis**. 3. Ed. São Paulo: Roca, 2004.
- MEDLIK, S.; INGRAM, Hadyn. **Introdução à Hotelaria: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- PAUL, Valerie.; JONES, Christine. **Operações de alojamento na hotelaria**. [tradução Margarete

Miranda]. -. [Lisboa?]: CETOP, c1989.

POWERS, Tom; BARROWS, Clayton W. **Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante.** São Paulo: Atlas, 2004.

RAMIREZ CAVASSA, Cesar. **Hoteis: gerenciamento, segurança e manutenção.** São Paulo: Roca, 2001.

RUTHERFORD, Denney G. **Hotel: gerenciamento e operações.** 2. ed. São Paulo: Roca, 2004.

TORRE, Francisco de la. **Administracion hotelera primer curso: division cuartos .** 2.ed. Mexico D.F. : Trillas, 1990.

TUCKER, Georgina.; SCHNEIDER, Madelin. **The professional housekeeper: the standard reference to housekeeping management in hotels, colleges, clubs, and other lodging facilities.** Boston Mass: CBI Publishing Camp, c1975.

VALLEN, Gary; VALLEN, Jerome. **Check in, check out: gestão e operação de serviços em hotelaria.** 6. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

DEPARTAMENTO A QUE PERTENCE O COMPONENTE

Departamento de Hotelaria e Turismo

HOMOLOGADO PELO COLEGIADO DE CURSO

Hotelaria

ASSINATURA DO CHEFE DO DEPARTAMENTO

ASSINATURA DO COORDENADOR DO CURSO OU ÁREA



Emitido em 13/07/2022

EMENTA Nº 1204/2022 - DEPHT (11.34.29)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 18/07/2022 08:19)
ALEXANDRE CESAR BATISTA DA SILVA
COORDENADOR - TITULAR
CGH (11.34.19)
Matrícula: 2675562

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número:
1204, ano: **2022**, tipo: **EMENTA**, data de emissão: **13/07/2022** e o código de verificação: **072fd4245c**