

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA

CURSO BACHARELADO EM TURISMO - CAMPUS PETRÓPOLIS

COORDENAÇÃO		PROGRAMA DA DISCIPLINA			
BTURPET		MEIOS DE HOSPEDAGEM II			
CÓDIGO	PERÍODO	ANO	SEMESTRE	PRÉ-REQUISITOS	
GTURPE1527	6	2018	2	MEIOS DE HOSPEDAGEM I	
CRÉDITOS	AULAS/SEMANA			TOTAL DE AULAS NO SEMESTRE	
4	TEÓRICA	PRÁTICA	ESTÁGIO	72	
	4				

EMENTA

Estrutura organizacional e operacionalidade de meios de hospedagem: Departamentos de Reservas, Recepção, Governança, Lavanderia, Manutenção, Eventos, Gestão de Pessoas, Marketing, Vendas e Administrativo.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

1. CANDIDO, Índio. Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
2. CASTELLI, Geraldo. Administração Hoteleira. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
3. PETROCCHI, Mário. Hotelaria: planejamento e gestão. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

1. CANDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara. Recepção Hoteleira. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.
2. CAON, Mauro. Gestão estratégia de serviços de Hotelaria. São Paulo: Atlas, 2008.
3. DAVIES, Carlos Alberto. Cargos na Hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
4. MULLINS, Laurie J. Gestão da hospitalidade e comportamento organizacional. Porto Alegre: Bookman, 2004.
5. VALLEN, Gary K., Check-in, Check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2003.

OBJETIVOS GERAIS

Fornecer conceitos teóricos que possibilitem a compreensão do funcionamento dos meios de hospedagem em sua totalidade, o intercâmbio entre setores, além de apresentar materias que aproximem o aluno às práticas profissionais cotidianas do mercado hoteleiro.

METODOLOGIA

Aulas expositivas e interativas
Estudo e discussão de textos
Estudos de caso e dinâmicas de grupo
Visitas técnicas

Recursos audiovisuais e material de apoio

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Avaliações individuais, em grupo e relatórios de visitas técnicas.

COORDENADOR DO CURSO

NOME	ASSINATURA
Alexandra Rocha	

PROFESSOR RESPONSÁVEL PELA DISCIPLINA

NOME	ASSINATURA
Lélian Silveira	

APROVADO PELO CONSELHO DO CAMPUS: ____/____/____

PROGRAMA

UNIDADE I -Estrutura Organizacional dos Meios de Hospedagem

- 1.1.Hotel de pequeno porte
- 1.2.Hotel de médio porte
- 1.3.Hotel de grande porte

UNIDADE II - Departamento de Reservas

- 2.1. Cargos e funções
- 2.2. Operacionalidade

UNIDADE III - Departamento de Recepção

- 3.1. Cargos e funções
- 3.2. Operacionalidade

UNIDADE IV - Departamento de Governança, lavanderia e manutenção

- 4.1. Cargos e função

UNIDADE V - Departamento de Eventos e Banquetes

- 5.1. Cargos e funções
- 5.2. Operacionalidade

UNIDADE VI - Departamento Administrativo

- 6.1. Controladoria, Gestão de Pessoas, Marketing e Vendas
- 6.2. Cargos e funções
- 6.3. Operacionalidade