



**Universidade Federal de Pernambuco**  
**Departamento Hotelaria e Turismo**  
**Curso de Bacharelado em Hotelaria**  
**Programa de Disciplina**

<b>Código</b>		<b>Nome da Disciplina</b>					
<b>IN011</b>	<b>TEORIA E PRÁTICA OPERACIONAL DE HOTEL II</b>						
<b>C H Teórica</b>	<b>4</b>	<b>C H Prática</b>	<b>4</b>	<b>Carga Horária Total</b>	<b>120</b>	<b>Créditos</b>	<b>6</b>
<b>Curso</b>				<b>Departamento</b>			
<b>Hotelaria</b>				<b>Hotelaria e Turismo</b>			

**Ementa**

Organização física. Organogramas, cargos e atribuições da área de governança. Sistemas operacionais ( apartamentos, lavanderia, rouparia, área sociais, estoques e manutenção). Rotinas de trabalho. Documentos e seus fluxos. Sistemas de controles.  
Prática: Execução das rotinas de trabalho da governança.

**Conteúdo Programático**

- 1 – Hospedagem
  - 1.1 – Organização Física
  - 1.2 – Organogramas
  - 1.3 – Cargos e Atribuições
- 2 – A Governança
  - 2.1 – O perfil da Governanta
  - 2.2 – Atribuições e Responsabilidades
  - 2.3 – Sistemas Operacionais
  - 2.4 – Rotinas de Trabalho
- 3 – Assistentes, Supervisores, Camareiras
  - 3.1 – Perfil
  - 3.2 – Atribuições e Responsabilidades
  - 3.3 – Sistemas Operacionais
  - 3.4 – Rotinas de Trabalho
- 4 – A Apartamento
- 5 – Lavanderia
  - 5.1 – Sistemas Operacionais
  - 5.2 – Rotinas de Trabalho
- 6 – Setor de Limpeza ou Serviços Gerais
  - 6.1 – Sistemas Operacionais
  - 6.2 – Rotinas de Trabalho
- 7 – Relação entre Manutenção e Governança

**B I B L I O G R A F I A**

CÂNDIDO, Indio. **Governança em Hotelaria**. Caxias do sul. EDUCS. 1995.  
CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul. EDUCS. 1992.  
LINZMAYER, Eduardo. **Guia Básico para Administração e Manutenção Hoteleira**. São Paulo. Ed. SENAC. 1997.  
PAUL, Valerie, JONES, Chistine. **Manual de Operações de Alojamento na Hotelaria**. Portugal. Edições CETOP. 1989.  
TORRE, Francisco de la. **Administración Hotelera - primero /curso: Division Cuartos**. México. Trillas. 1982.  
TUCKER, Georgina, SCHNEIDER, Madelin. **The Professional Housekeeper**. CBI Publishing Company. 1985

\_\_\_\_\_  
**Professor(a) da Disciplina**

\_\_\_\_\_  
**Coordenação do Curso**



---

*Emitido em 11/04/2022*

**EMENTA Nº 706/2022 - DEPHT (11.34.29)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 11/04/2022 22:33 )*  
**ALEXANDRE CESAR BATISTA DA SILVA**  
COORDENADOR  
2675562

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número:  
**706**, ano: **2022**, tipo: **EMENTA**, data de emissão: **11/04/2022** e o código de verificação: **2bdd827017**