



**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**