



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)

<input checked="" type="checkbox"/>	Disciplina	<input type="checkbox"/>	Prática de Ensino
<input type="checkbox"/>	Atividade complementar	<input type="checkbox"/>	Módulo
<input type="checkbox"/>	Monografia	<input type="checkbox"/>	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	Vendas e Negociação	30		02	30	6º

Pré-requisitos		Co-Requisitos		Requisitos C.H.	
----------------	--	---------------	--	-----------------	--

EMENTA

O Processo de Comercialização; a pré-venda; a venda; o pós-venda; A organização da força de vendas; O processo de negociação; Princípios e entraves à negociação.

OBJETIVO (S) DO COMPONENTE

Apresentar os conceitos e os fundamentos relativos as etapas de comercialização de produtos e serviços;
Compreender características e peculiaridades do processo de negociação;
Caracterizar os princípios e entraves à negociação.

METODOLOGIA

As estratégias metodológicas tomarão como base: Aulas expositivas; Debates de textos, artigos, reportagens e vídeos; Atividades virtuais relacionadas à área; Elaboração e apresentação de resenhas de artigos científicos; Estudos de caso da área.

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. O processo de comercialização

O Planejamento das ações de vendas; Métodos de prospecção do mercado. A pré-venda, a venda e o pós-venda, organização da força de vendas.

2. O processo de negociação

Negociação: conceitos e tipologias; Conflito: conceitos e tipos; Formas de gerir e mediar conflitos.

3. Princípios e entraves à negociação

Etapas do processo de Negociação; Planejamento da negociação; Tomada de decisão e negociação; Controle das emoções e dos sentimentos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

LARA, S. B. **Marketing e Vendas na Hotelaria**. São Paulo: Futura, 2001.

MELLO, J. C. M. F. de. **Negociação baseada em estratégia**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PESSOA, C. **Negociação aplicada: Como utilizar as táticas e estratégias para transformar conflitos interpessoais em relacionamentos cooperativos**. São Paulo: Atlas, 2008.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CARVALHAL, Eugênio et al. **Negociação e administração de conflitos**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2009.

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

LEWICKI, R. L; SAUNDERS, D. M. MINTON, J. W. **Fundamentos da negociação**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

LUNKES, R. J.; ROSA F. S. **Gestão hoteleira: Custos, Sistemas de Informação, Planejamento Estratégico, Orçamento e Gestão Ambiental**. 1. ed. Curitiba: Juruá Editora, 2012.

PETROCCHI, M. **Hotelaria: Planejamento e gestão**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

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 1217/2022 - 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:
1217, ano: **2022**, tipo: **EMENTA**, data de emissão: **13/07/2022** e o código de verificação: **048e60852d**