

<b>DISCIPLINA: GESTÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM</b>	
<b>Código:</b>	
<b>Carga Horária Total:</b> 40H/AULAS	<b>CH Teórica:</b> 40H <b>CH Prática:</b> -
<b>CH - Práticas como componente curricular do ensino:</b>	-
<b>Número de Créditos:</b>	02
<b>Pré-requisitos:</b>	Matrícula em disciplina sem cumprimento de pré-requisito
<b>Semestre:</b>	5º Semestre
<b>Nível:</b>	Superior
<b>EMENTA</b>	
Tipos e Classificação dos meios de hospedagens. Meios de hospedagem locais. Meios, tipos e qualidade de serviços. Setorização: definições e funções. Relacionamento interdepartamental. Cadeias internacionais e nacionais. Gestão de Recursos Humanos. Ética na Hotelaria. Competividade e Qualidade.	
<b>OBJETIVO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir que o egresso adquira conhecimento acerca da operação dos meios de hospedagem em seus diversos contextos. Esteja apto a examinar as estruturas física, econômica e humana da indústria da Hospedagem, com uma visão global e interdependente.</li> <li>• Dominar os conceitos, técnicas e processos de gestão do campo de atuação da Hospitalidade, bem como introduzir os paradigmas emergentes.</li> <li>• Compreender a indústria de hospitalidade, bem como o universo interno da gestão de operações dos diversos meios de hospedagem, seu funcionamento e principais atividades.</li> </ul>	
<b>PROGRAMA</b>	
<b>UNIDADE 1 – Classificação dos Meios de Hospedagem;</b> 1.1.Tipologias dos meios de hospedagem 1.2. Classificação dos diversos tipos de hospedagem 1.3 Características dos serviços hoteleiros 1.4 Outros tipos de meios de hospedagem	
<b>UNIDADE 2 - Setores da Hotelaria</b> 2.1 Áreas e Setores da Hotelaria (hierarquia e comunicação entre setores); 2.2 Principais cargos e atribuições; 2.3 O ciclo do hóspede; 2.4 Estrutura e funcionamento de hotéis e meios de hospedagem: reservas, recepção, portaria social, telefonia, governança, manutenção e segurança;	
<b>UNIDADE 3 – Gestão hoteleira</b> 3.1. Técnicas de gerenciamento; 3.2. Enfoque sistêmico da hotelaria	

- 3.2. Operacionalidade dos meios de hospedagem;
- 3.3 Características dos serviços de hotelaria: As bases do planejamento estratégico hoteleiro.
- 3.4. Ciclo de vida de um hotel
- 3.5. Projeto arquitetônico: dimensionamento e operacionalização.
- 3.6. Hotéis inteligentes

#### UNIDADE 4- **Planejamento Hoteleiro**

- 4.1. Etapas do processo de planejamento estratégico
- 4.2. Análise macroambiental (diagnóstico)
- 4.3 Ponto de equilíbrio
- 4.4 Atribuições do setor financeiro
- 4.5 Custos na hotelaria
- 4.6 Indicadores de desempenho
- 4.7 Operacionalidade nas áreas de Eventos, Marketing e Lazer
- 4.8 Operacionalidade na área de Alimentos e Bebidas (Gerencia de A e B, Restaurante, Cozinha, Copa, Confeitaria, Room Service, Bar, Stewarding e Mise en Place)
- 4.9. Sustentabilidade em Meios de Hospedagem. (em consonância com RESOLUÇÃO Nº 2, DE 15 DE JUNHO DE 2012 que estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Ambiental). PRINCÍPIOS DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL Art. 12. A partir do que dispõe a Lei nº 9.795, de 1999, e com base em práticas comprometidas com a construção de sociedades justas e sustentáveis, fundadas nos valores da liberdade, igualdade, solidariedade, democracia, justiça social, responsabilidade, sustentabilidade e educação como direito de todos e todas, são princípios da Educação Ambiental.

#### **METODOLOGIA DE ENSINO**

Aulas expositivo-dialogadas; Exercícios teóricos e práticos; Apresentação de seminários; Observação de filmes; Análise e interpretação de textos e artigos; Incursões no Campo Empírico; Vivência Prática. Descrição Complementar: Aulas expositivas dialógicas, apresentação de audiovisuais como transparências e filmes, estudos de casos, observações, visitas técnicas, leitura de textos, pesquisas, oficinas, construções de textos e relatórios. Os textos serão entregues no início da unidade para que façam leituras prévias. Estudos de caso, os quais abordem situações comuns nos meios de hospedagem. Será realizada visita técnica em hotéis localizados em Canindé e na Região Metropolitana de Fortaleza e Fortaleza. Nesta visita os alunos irão conhecer o interior de um hotel, onde será possível vivenciar um pouco da rotina dos departamentos do Hotel, recepção, reservas, A e B, manutenção, eventos, marketing, lazer e recreação.

#### **RECURSOS**

Listas os recursos necessários para o desenvolvimento da disciplina:

- Material didático-pedagógico;
- Recursos Audiovisuais;
- Insumos de laboratórios;

#### **AVALIAÇÃO**

A avaliação da disciplina de Fundamentos do Turismo ocorrerá em seus aspectos quantitativos, segundo o Regulamento da Organização Didática – ROD, do IFCE. A avaliação terá caráter formativo, visando ao acompanhamento permanente do aluno. Desta forma, serão usados instrumentos e técnicas diversificadas de avaliação, deixando sempre claras os seus objetivos e critérios. Alguns critérios a serem avaliados:

- Grau de participação do aluno em atividades que exijam produção individual e em equipe

- Planejamento, organização, coerência de ideias e clareza na elaboração de trabalhos escritos ou destinados à demonstração do domínio dos conhecimentos técnico-pedagógicos e científicos adquiridos;
- Desempenho cognitivo;
- Criatividade e o uso de recursos diversificados;
- Domínio de atuação discente (postura e desempenho).

#### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

DIAS, Reinaldo; Pimenta, Maria Alzira (orgs.). **Gestão de Hotelaria e Turismo**. [S.I.]: Pearson. 296 p. ISBN 9788576050377. Disponível em: <<http://ifce.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576050377>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros**: conceitos básicos. 3. ed. São Paulo: Senac SP, 2008.

HAYES, David K.; Ninemeier, Jack D. **Gestão de Operações Hoteleiras**. [S.I.]: Pearson. 400 p. ISBN 9788576050308. Disponível em: <<http://ifce.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576050308>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

#### BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CÂNDIDO, Índio. **Controles em hotelaria**: sistema mecanizado para hotel. 2. ed. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 1990.

HSIEH, Ernesto. **Pousada: entre o sonho e a realidade**. [S.I.]: Manole. 100 p. ISBN 9788520419908. Disponível em: <<http://ifce.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520419908>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

LASHLEY, Conrad; Morrison, Alison (orgs.). **Em Busca da Hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. [S.I.]: Manole. 454 p. ISBN 9788520415061. Disponível em: <<http://ifce.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520415061>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão - 2ª edição**. [S.I.]: Pearson. 224 p. ISBN 9788576051145. Disponível em: <<http://ifce.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576051145>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

SANTOS, Célia Maria dos. **Consolidadores de turismo: serviços e distribuição**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

Coordenador do Curso

Setor Pedagógico