



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

DISCIPLINA: Administração Hoteleira	
Vigência: 2024/2	Período letivo: 3
Carga horária total: 75h	Código:
CH Extensão:	CH Pesquisa:
CH Prática:	% Presencial:
Ementa: Organizações Hoteleiras. Controle de Qualidade na Hotelaria. Organização dos Serviços de Hotelaria. Novos Diferenciais em Atendimento na Hotelaria	

Conteúdos

UNIDADE I - ORGANIZAÇÕES HOTELEIRAS

- 1.1. Origem e evolução
- 1.2. Teoria e técnica dos meios de hospedagem
- 1.3. Estudo dos elementos concernentes à permanência e estada dos turistas
- 1.4. Tipos de estruturas receptivas.
- 1.5. Tipologia dos meios de hospedagem.
- 1.6. Classificação hoteleira: categorias, serviços e organização dos hotéis.
- 1.7. Tipos de hospedagem: SPA, hotel, pousada e apart-hotel.
- 1.8. Normas e procedimentos legais específicos da área

UNIDADE II - CONTROLE DE QUALIDADE NA HOTELARIA

- 2.1. Classificação dos hotéis.
- 2.2. Gestão operacional de sistemas administrativos e de serviços em hotelaria.
- 2.3. Estrutura organizacional do hotel.
- 2.4. Aplicação de software hoteleiro

UNIDADE III - ORGANIZAÇÃO DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS DE HOTELARIA

- 3.1. Serviços de atendimento e reservas, recepção e hospedagem.
- 3.2. Qualidade do atendimento.
- 3.3. Organização e preparação da equipe de trabalho.
- 3.4. Processo de formação continuada dos funcionários
- 3.5. Elaboração e redação de normas e manuais;
- 3.6. Supervisão em hotelaria;
- 3.7. Novos diferenciais em atendimento na hotelaria.
- 3.8. Responsabilidade social, relação ambiental e meios de hospedagem.

UNIDADE IV - NOVOS DIFERENCIAIS EM ATENDIMENTO NA HOTELARIA

- 4.1 Inovações na hotelaria

Bibliografia básica

CANDIDO, Índio. **Governança em hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 1995.



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

CANDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara Vieira de. **Gestão de Hotéis: Técnicas, Operações e Serviços**. Caxias do Sul: EducS, 2003. 1. ed., 710p.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9ª ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001. _____. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de Hospedagem: Simplificando Ações na Hotelaria**. Caxias do Sul: EducS, 2003. 2. ed. 233p.

LAMPRECHT, James L.; RICCI, Renato. **Padronizando o sistema de qualidade na hotelaria mundial: como implementar a ISO 9000 e ISSO 14000 em hotéis e restaurantes**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

NEGRINE, Airton. BRADACZ, Luciane & CARVALHO, Paulo E.de G.. **Recreação na hotelaria: o pensar e o fazer lúdico**. Caxias do Sul: EducS, 2001. 28p.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria, Planejamento e Gestão**. Rio de Janeiro: Futura, 2002. 1. ed., 232p.

Bibliografia complementar

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em Hotelaria: uma Abordagem Prática**. São Paulo: Qualitymark, 1994. 156p.

MEDLIK; H. INGRAM. **Introdução à Hotelaria**. S.P.:Editora Campus, 2002.256p,COSTA, Sílvia de Souza; AUTRAN

VIEIRA, Sílvia Marta Vieira. **Pousada: Como montar e Administrar**. São Paulo: Senac, 2002. 1. ed., 110p.