



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

Código		Nome da Disciplina					
IN006	TEORIA E PRÁTICA OPERACIONAL DE HOTEL I						
C H Teórica	4	C H Prática	4	Carga Horária Total	120	Créditos	6
Curso				Departamento			
Hotelaria				Hotelaria e Turismo			

Ementa

Organização Física . Organograma, Cargos e Atribuições do Front-desk. Conhecimento da estrutura e equipamentos para a área. Sistemas operacionais da recepção, reservas, portaria, telefonia e caixa. Rotinas de trabalho. Documentos e seus fluxos. Sistema de controles.
Prática: Execução das rotinas de trabalho do front desk.

Conteúdo Programático

- 1 – Conhecimento da Estrutura Física da Área
- 2 – Atribuições e Responsabilidades
- 3– Recepção
 - 3.1– Equipamentos e Instrumentos de Trabalho
 - 3.2– Sistemas Operacionais
 - 3.3– Rotinas de Trabalho
- 4– Portaria Social
 - 4.1 – Equipamentos e Instrumentos de Trabalho
 - 4.2 – Sistemas Operacionais
 - 4.3 – Rotinas de Trabalho
- 5– Reservas
 - 3.1 – Equipamentos e Instrumentos de Trabalho
 - 3.2 – Sistemas Operacionais
 - 3.3 – Rotinas de Trabalho
- 4 – Telefonia
 - 4.1 – Equipamentos e Instrumentos de Trabalho
 - 4.2 – Sistemas Operacionais
 - 4.3 – Rotinas de Trabalho
- 5 – Portaria de Serviço
 - 5.1 – Equipamentos e Instrumentos de Trabalho
 - 5.2 - Rotinas de Trabalho

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

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul. 1992.
CASTELLI, Geraldo. **Excelência em Hotelaria**. Caxias do Sul. Qualitymark. 1994.
GUIAS DAS PROFISSÕES HOTELEIRAS (Recepção). São Paulo. OIT. SENAC. 1982.
TUCKER, Georgina, SCHNEIDER, Madelin. **The Professional Housekeeper**. CBI Publishing Company. 1985.
VIEIRA, V. D. **Administração de Sistemas Hoteleiros - Conceitos Básicos**. São Paulo. Ed. SENAC. 1997.

Professor(a) da Disciplina

Coordenação do Curso



Emitido em 11/04/2022

EMENTA Nº 702/2022 - DEPHT (11.34.29)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 11/04/2022 22:23)
ALEXANDRE CESAR BATISTA DA SILVA
COORDENADOR
2675562

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número:
702, ano: **2022**, tipo: **EMENTA**, data de emissão: **11/04/2022** e o código de verificação: **47376972ba**