

Universidade Federal Fluminense – UFF
Faculdade de Turismo e Hotelaria – FTH
Curso MBA em Gestão em Serviços – PGGS

Disciplina: Gestão e Operação Hoteleira
Professor: Sérgio Domingos de Oliveira, Dr.
Turma: 2018

PPGS – GESTÃO E OPERAÇÃO HOTELEIRA
PLANO DE AULA

1 – Objetivos:

- Identificar os principais setores e consequentes elementos que compõem a operação de diferentes tipos de meios de hospedagem;
- Compreender as ações e suas consequências no comportamento organizacional e nos serviços oferecidos aos hóspedes mediante o uso de diferentes técnicas operacionais;
- Desenvolver análises críticas e reflexivas sobre os impactos causados pela escolha e aplicação de processos de gestão operacionais nos serviços hoteleiros.

2 – Conteúdo Programático:

- Hotelaria: conceitos, características, funções e estrutura organizacional;
- Visão geral da operação e gestão nos diferentes setores dos meios de hospedagem;
- A implantação de procedimentos operacionais padrões e as necessidades de padronização na prestação dos serviços oferecidos nos diferentes meios de hospedagem;
- Conflitos na operação hoteleira entre setores, parceiros e a busca contínua para alcançar a satisfação dos hóspedes;
- Uso de sistemas operacionais como ferramenta de operação e controle da qualidade na operacionalização dos serviços hoteleiros

3 – Metodologia:

Os conteúdos serão desenvolvidos mediante aulas expositivas, visita técnica a meio de hospedagem, debates em grupo, além de estruturação e apresentação de estudos de casos individuais e/ou em grupo. Serão indicados textos de apoio para leitura prévia às aulas.

4 – Critérios de avaliação:

A avaliação de aprendizagem da disciplina será realizada no último dia de aula (14/11/2017), por meio da apresentação de um **estudo de caso** sobre Gestão e Operação de Meio de Hospedagem. O estudo de caso será realizado individualmente, sendo que os discentes poderão consultar os textos

e *slides* disponibilizados na disciplina e notas de aula, bem como qualquer outra fonte de consulta que julguem adequada para construir as soluções que serão solicitadas no caso. O objetivo do trabalho final é verificar se os discentes conseguiram compreender o raciocínio lógico da gestão e operação em Meios de Hospedagem e se conseguem conciliar as referências teóricas e metodológicas abordadas na disciplina em uma experiência prática e exequível pertinente à efetiva e condizente operação de um Meio de Hospedagem.

5 – Referências Bibliográficas:

- CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
 HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. Gestão de operações hoteleiras. São Paulo: Prentice Hall, 2005.
 PETROCCHI, Mario. Hotelaria: planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2002.
 RUTHERFORD, Denney G. Hotel: gerenciamento e operação. São Paulo Roca, 2004.

4 – Desenvolvimento da Disciplina:

SET 18	Apresentação do programa + Hotelaria: conceitos, características, funções e estrutura organizacional + Visão geral da operação e gestão nos diferentes setores dos meios de hospedagem. Discussão em grupo	T.1 T.2
SET 20	A implantação de procedimentos operacionais padrões e as necessidades de padronização na prestação dos serviços oferecidos nos diferentes meios de hospedagem + Conflitos na operação hoteleira entre setores, parceiros e a busca contínua para alcançar a satisfação dos hóspedes + Uso de sistemas operacionais como ferramenta de operação e controle da qualidade na operacionalização dos serviços hoteleiros. Discussão em grupo	T.3 T.4
OUT 2	Visita técnica guiada ao Hotel Mar Palace Copacabana	
OUT 9	Apresentação do trabalho individual final: estudo de caso sobre operação de departamentos em meios de hospedagem	

TEXTOS INDICADOS:

- T.1** – DOMINGUES, Carlos; LOUREIRO, Lara. Gestão das Operações Hoteleiras. Viana do Castelo, Portugal: Instituto Politécnico de Viana de Castelo - Escola Superior de Tecnologia e Gestão, 2009. In <https://cardomingues.files.wordpress.com/2011/02/trabalho1.pdf> Acesso em março 2018.
- T.2** – GARCÍA, Emilio-Álvaro Gómez. Operaciones en empresas hoteleras: Lean Services. In <https://www.tecnohotelnews.com/2016/02/operaciones-en-empresas-hoteleras-lean-services/> Acesso em março 2018.
- T.3** – TECNOHOTEL. 7 métodos para mejorar RevPAR, GOPPAR, TrevPAR y ARPAP. In https://www.tecnohotelnews.com/?p=34735?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=thnews20180226# Acesso em março 2018.
- T.4** – EBOOK. Guia de gestão eficiente para propriedades. In <http://materiais.hqbeds.com.br/ebook-guia-de-gestao-para-propriedades> Acesso em março 2018.