

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

Disciplina: Panorama Histórico da Hospitalidade

Professora: Lélío Galdino Rosa

Turma: 2018

PPGS

PLANO DE AULA PANORAMA HISTÓRICO DA HOSPITALIDADE

1 – Objetivos:

- Compreender os principais conceitos que fundamentam a teoria da hospitalidade como base para aplicação atual;
- Identificar elementos da hospitalidade, que facilitem diretamente a gestão em serviços turísticos;
- Desenvolver reflexão crítica sobre hospitalidade no contexto das empresas de serviços turísticos, na contemporaneidade;
- Implementar ações criativas de hospitalidade como diferenciais competitivos no mercado da hospitalidade.

2 – Conteúdo Programático:

- **Proporções e cenários da hospitalidade origem, evolução e atualidade:** esse tópico pretende proporcionar a compreensão da origem das ações hospitaleiras como que se deram em épocas passadas, seus principais pensadores e sua evolução até a aplicação nos dias atuais.
- **Ligações e rupturas da prática da hospitalidade:** a partir das tipologias de hospitalidade, perceberá a relação da aplicação e as consequências da falta da hospitalidade.
- **Hospitalidade projeções e tendências:** aqui demonstraremos a abrangência, a inter-relação, a multi e interdisciplinaridade da hospitalidade.
- **Hospitalidade no antagonismo da prestação de serviços:** quantificar a valoração de atitudes hospitaleiras como diferenciais competitivos nas organizações.
- **Criatividade e inovação como diferenciais competitivos no mercado da hospitalidade.** Como o comportamento do anfitrião e o uso de tecnologias pode se destacar e se tornar um diferencial para o encantamento do cliente. Proporcionando experiências e prazeres únicos.

3 – Metodologia:

Os conteúdos serão desenvolvidos através de aulas expositivas, debates, exercícios e estudo de casos. Serão indicados textos para leitura prévia às aulas.

4 – Critérios de avaliação:

A avaliação de aprendizagem da disciplina será realizada no último dia de aula (23/08/2018), por meio da realização de um **estudo de caso** sobre acolhimento e qualidade no atendimento no setor de hospitalidade. O estudo de caso poderá ser feito individualmente ou em grupos dependendo da dinâmica adotada. Para a realização do estudo de caso, os estudantes poderão consultar os textos e *slides* disponibilizados na disciplina, 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 estudantes conseguem aplicar as referências teóricas e metodológicas abordadas na disciplina em uma experiência pertinente ao setor de hospitalidade.

5 – Referências Bibliográficas:

A.Lockwood e S. Medlik (org); Turismo e Hospitalidadeno Século XXI. Barueri, SP: Manole, 2003. ISBN: 85-204-1413-3

CHON, Kye-Sung. **Hospitalidade: Conceitos e Aplicações**. 2. ed. ref. e atual. São Paulo: Cengage Learning: Rio de Janeiro: Editora Senac Rio de Janeiro, 2014. ISBN 978-85-221.1618-8

DERRIDA,(A) Jacques. Anne Dufourmantelle Convida Jacques Derrida a falar da Hospitalidade. Trad. Antonio Romane. São Paulo: Escuta, 2003.

HYDE, Lewis. **A Dádiva: como o espírito criador transforma o mundo**. Rio de Janeiro:Civilização Brasileira, 2010. ISBN 978-85-200-0824-9.

MEYER, Danny. **Hospitalidade e Negócios**. São Paulo: Novo conceito Editora, 2007. ISBN 978-85-99560-22-8

MONTANDON, Alian. **O Livro da Hospitalidade: Acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Editora Senac, 2011. ISBN 978-85-396-0063-2.

O’GORMAN, Kevin. **The Origns of Hospitality and Tourism**. Library of Congress Catalog Card Number: on file. ISBN: 978-1-906884-08-6.

GODBOUT, Jacques T. **O Espírito da Dádiva**. Éditions La Dêcowerte, Paris. 1992. ISBN 972-8329-46-6.

4 – Desenvolvimento da Disciplina:

DATAS	CONTEÚDO	LEITURA
21/08/2018	Proporções e cenários da hospitalidade origem, evolução e atualidade	
21/08/2018	Ligações e rupturas da prática da hospitalidade	
21/08/2018	Hospitalidade projeções e tendências	
23/08/2018	Hospitalidade no antagonismo da prestação de serviços	
23/08/2018	Criatividade e inovação como diferenciais competitivos no mercado da hospitalidade	
23/08/2018	Avaliação	