

(EC)

| | | |
|---|---------------|------------------------------|
| FORMULÁRIO Nº 13 – ESPECIFICAÇÃO DA DISCIPLINA/ATIVIDADE | | |
| CONTEÚDO DE ESTUDOS | | |
| PRÁTICA PROFISSIONAL | | |
| NOME DA DISCIPLINA/ATIVIDADE | CÓDIGO | CRIAÇÃO () |
| LABORATÓRIO DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS EM HOTELARIA | STT00167 | ALTERAÇÃO: NOME (X) CH () |
| DEPARTAMENTO/COORDENAÇÃO DE EXECUÇÃO: DEPARTAMENTO DE TURISMO | | |
| CARGA HORÁRIA TOTAL: 30 | TEÓRICA: 30 | PRÁTICA: ESTÁGIO: |
| DISCIPLINA/ATIVIDADE: OBRIGATÓRIA (X) OPTATIVA () AC () | | |
| OBJETIVOS DA DISCIPLINA/ATIVIDADE: | | |
| <p>Capacitar o aluno à prática de resolução de problemas a partir de estudos de casos reais trazidos do mercado de trabalho, com o intuito de levá-lo à aplicação de uma postura reflexiva, crítica, criativa e inovadora no exercício acadêmico e profissional.</p> | | |
| DESCRIÇÃO DA EMENTA: | | |
| <p>Resolução de problemas. Mudanças no comportamento do consumidor hoteleiro. Brainstorming e técnicas de problematização. Análise de estudos de caso. Proposições e planos de ação. Revisão dos conceitos de ética e hospitalidade com análise da legislação vigente. Manual de conduta hoteleira (ABIH).</p> | | |
| BIBLIOGRAFIA BÁSICA: | | |
| <p>BARDARÓ, RUI AURÉLIO. HOTELARIA À LUZ DO DIREITO E DO TURISMO. SÃO PAULO: SENAC, 2009. GREGSON, Paul William. Hotelaria na prática. São Paulo: Manole, 2009. SILVA, Fernando Brasil da. A psicologia dos serviços em turismo e hotelaria. São Paulo: Senac, 2004.</p> | | |
| <p>BITTENCOURT, ARIADNE PETRA. MANUAL DA CONDUTA HOTELEIRA. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS, ABIH, 2000. CONNELLAN, TOM. NOS BASTIDORES DA DISNEY. SÃO PAULO: SARAIVA, 2010. KANAANE, ROBERTO (ORG). ÉTICA EM TURISMO E HOTELARIA. SÃO PAULO: ATLAS, 2006. MARQUES, J. ALBANO. MANUAL DE HOTELARIA. CIVILIZAÇÃO EDITORA, 2007 MOLINA, Sérgio. O pós turismo. São Paulo: Aleph, 2003. SWARBROOKE, JOHN. HORNER, SUSAN. O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR NO TURISMO. SÃO PAULO: ALEPH, 2002.</p> | | |

COORDENADOR

CHEFE DE DEPTO/COORDENADOR

DATA ____/____/____

DATA ____/____/____

Janeiro/2010