

(EC)

FORMULÁRIO Nº 13 – <b>ESPECIFICAÇÃO DA DISCIPLINA/ATIVIDADE</b>		
<b>CONTEÚDO DE ESTUDOS</b>		
<b>PRÁTICA PROFISSIONAL</b>		
<b>NOME DA DISCIPLINA/ATIVIDADE</b>	<b>CÓDIGO</b>	CRIAÇÃO ( X )
LABORATÓRIO DE FRONT-OFFICE	STT 00203	ALTERAÇÃO: NOME ( ) CH ( )
DEPARTAMENTO/COORDENAÇÃO DE EXECUÇÃO: DEPARTAMENTO DE TURISMO		
CARGA HORÁRIA TOTAL: 30 HS    TEÓRICA: 12    PRÁTICA: 18 HS    ESTÁGIO:		
DISCIPLINA/ATIVIDADE: OBRIGATÓRIA ( X )    OPTATIVA ( )    AC ( )		
OBJETIVOS DA DISCIPLINA/ATIVIDADE:		
Permitir aos alunos o exercício das práticas profissionais de hospitalidade, na área de recepção e front-office.		
DESCRIÇÃO DA EMENTA:		
Técnicas de recepção; Atendimento de solicitações e reclamações; Postura de atendimento; Processos manuais e informatizados de reservas, check-in, check-out, telefonia, lançamento em conta, geração de dados sobre o hóspede, estorno, mudança de UH e walk-in. Serviços de concierge, mensageiro e capitão-porteiro.		
BIBLIOGRAFIA BÁSICA:		
ISMAIL, Ahmed. Hospedagem: Front office e governança. São Paulo: Pioneira, 2005. RUTHERFORD, Denney. Hotel – Gerenciamento e operações. Editora Roca, 2004. PEREZ, Luis di muro. Manual prático de recepção hoteleira. Editora Roca, 2001		
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:		
CÂNDIDO, Indio. Recepção Hoteleira. Caxias do Sul: Educs, 2002. CASTELLI, Geraldo. Excelência em Hotelaria – uma abordagem prática. Qualitymark, 1994. COIMBRA, Ricardo. Assassinatos em Hotelaria – ou como perder seu hóspede em 8 capítulos. Casa da Qualidade, 2001. DUARTE, Vladir Vieira. Administração de sistemas hoteleiros. São Paulo: SENAC, 2005. SENAC NACIONAL. Sou Recepcionista: Técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional. São Paulo: Senac Nacional, 2011.		

\_\_\_\_\_  
COORDENADOR

\_\_\_\_\_  
CHEFE DE DEPTO/COORDENADOR

DATA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Janeiro/2010