

CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM - EAD

PLANO DE ENSINO

1. IDENTIFICAÇÃO

Disciplina: GOVERNANÇA		
Carga horária total: 75h	Módulo:	Turma: Hospedagem
Professor(a) Formador(a): Valter Domingos Rezende Carvalho		
Polo/Unidade Remota: PALMAS E MATEIROS		

2. EMENTA

<p>Mostrar o surgimento da função de governanta apresentando as diversas atividades desempenhadas e agregadas ao longo da história e sua importância e responsabilidade que contribuem para o desenvolvimento do mercado hoteleiro.</p>

3. OBJETIVO GERAL DA DISCIPLINA

<p>→ Conhecer qual o conceito de governança com qualidade refletindo os estilos de atendimentos e serviços relacionados à hotelaria;</p> <p>→ Apresentar os fatores relacionados aos procedimentos de Serviços de Governança e as funções relacionadas a este cargo na hotelaria;</p> <p>→ Mostrar os detalhes e pontos importantes para uma boa prestação de serviço; e</p> <p>→ Entender o funcionamento e a importância da supervisão na governança.</p>

4. CRONOGRAMA DE APLICAÇÃO DA DISCIPLINA

Período/Data	Descrição das Atividades
--------------	--------------------------

02/04/2018	-Planejamento da disciplina. Preparação da primeira parte do conteúdo.
04/04/2018	-Disponibilização da primeira parte do conteúdo da disciplina (Tópico 1). →Governança: Governanta de um hotel; Breve histórico de governança no Brasil.
09/04/2018	-Acompanhamento da participação dos alunos;
11/04/2018	-Disponibilização da primeira atividade avaliativa;
13/04/2018	-Planejamento da disciplina. Preparação da segunda parte do conteúdo.
16/04/2018	-Disponibilização da segunda parte do conteúdo da disciplina (Tópico 2). → Governança: qualidade no atendimento e na prestação de serviços nos hotéis: Organogramas; Divisão da governança; Atribuições e responsabilidades da governanta geral e/ou executiva; Tipos de governantas; Qualidades da governanta; Vestuário da governanta; Delegação de afazeres diários.
18/04/2018	- Disponibilização da segunda atividade avaliativa;
20/04/2018	-Acompanhamento da participação dos alunos;
23/04/2018	-Planejamento da disciplina. Preparação da terceira parte do conteúdo.
03/05/2018	-Disponibilização da terceira parte do conteúdo da disciplina (Tópico 3). →Governança: qualidade no atendimento e na prestação de serviços nos hotéis: Organogramas; Divisão da governança; Atribuições e responsabilidades da governanta geral e/ou executiva; Tipos de governantas; Qualidades da governanta; Vestuário da governanta; Delegação de afazeres diários. →Procedimentos e rotinas da governança: Com hóspede: entrada do hóspede no hotel; Cuidados com os pertences dos hóspedes; Saída de hóspede; Hóspede VIP; Objetos esquecidos; Devolução de objetos esquecidos; Hóspedes inconvenientes; Lavanderia; Equipamentos da lavanderia; Funcionamento e manutenção dos equipamentos; Roupas de hóspedes; Camareira; Material para colocação nos apartamentos (nem todos os hotéis usam); Outros materiais; Aviso de apartamentos prontos; Controle de apartamentos ocupados; Carro de serviço de andares.
05/05/2018	-AULA PRESENCIAL PALMAS
07/05/2018	-Disponibilização de conteúdo complementar para a terceira parte
11/05/2018	-Acompanhamento dos alunos no acesso ao sistema para leitura
12/05/2018	-AULA PRESENCIAL MATEIROS
14/05/2018	-Disponibilização de vídeos sobre a terceira parte do conteúdo
18/05/2018	- Acompanhamento dos alunos que visualizaram o vídeo

21/05/2018	- Disponibilização de Fórum de Debates sobre o conteúdo
25/05/2018	- Verificação das postagens no Fórum de Debates
28/05/2018	- Disponibilização da terceira atividade avaliativa
01/06/2018	-Disponibilização da quarta parte do conteúdo da disciplina (Tópico 4). → Supervisão: Horário para efetuar as revisões; Forma de executar a supervisão e revisão; Pontos e detalhes mais importantes na supervisão de um apartamento; Supervisão de áreas públicas: (Social/Serviço).
05/06/2018	-Disponibilização de conteúdo complementar para a quarta parte
07/06/2018	-Acompanhamento dos alunos no acesso ao sistema para leitura
12/06/2018	-Disponibilização de vídeos sobre a quarta parte do conteúdo
14/06/2018	- Acompanhamento dos alunos que visualizaram o vídeo
19/06/2018	- Disponibilização de Fórum de Debates sobre o conteúdo
21/06/2018	- Verificação das postagens no Fórum de Debates
26/06/2018	- Disponibilização da quarta atividade avaliativa
28/06/2018	- Acompanhamento dos alunos que fizeram as atividades

5. METODOLOGIAS E RECURSOS DIDÁTICOS

Conteúdos online com disponibilização em “pdf” para downloads;
Formato para acesso em qualquer dispositivo inclusive celular.
Fórum de discussão do conteúdo estudado em cada tópico;
Vídeos para auxiliar no melhor entendimento de cada assunto abordado;
Material Complementar;
Aula presencial com dinâmicas de situações vividas na governança do ambiente hoteleiro;

6. PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO

- Será aplicada uma atividade avaliativa para cada tópico estudado somando o total de 50 pontos.
 - A participação nos “Fóruns” também contarão como participação e envolvimento do aluno; e
 - Ao final do módulo todos os alunos farão uma prova presencial com a mediadora presencial de ensino valendo mais 50 pontos.
- Caso não alcancem a média, farão uma recuperação.

7. BIBLIOGRAFIA

CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. 4ª ed. Caxias do Sul: Educ, 2002.
CERQUEIRA NETO, Edgard Pereira de. Gestão de qualidade: princípios e métodos. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

DIAS, Célia Maria. Hospitalidade: reflexões e perspectivas. São Paulo: Mande, 2002.
DUARTE, Vládir Vieira. Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos. São Paulo: SENAC, 1996.

ECOLAB. Serviços de Governança. Disponível em:
<http://www.ecolab.com.br/MercadosGovernanca.asp> Acesso em: 13 nov. 2017.
HOTELARIA & HOSPITALIDADE. Disponível em: <http://hotelariahospitalidade.blogspot.com/2008/02/governana-de-hotel.html> Acesso em: 13 nov. 2017.

INGRAH, H.; MEDLIK, S. Introdução à hotelaria, gerenciamento e serviços. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

O'CONNOR, Peter. Distribuição de informação eletrônica em turismo e hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2001.

REVISTA TURISMO. Disponível em:
<http://www.revistaturismo.com.br/artigos/governanca.html> Acesso em: 14 nov. 2017.

CAMARA, Cristiane da Silva. Governança: curso técnico em hospedagem. Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2012.76p

GOVERNANÇA DE HOTEL. **Diferencial competitivo na hotelaria.** Disponível em<
<https://hotelariahospitalidade.blogspot.com.br/2008/02/governana-de-hotel.html>>. Acesso em: 2 mai. 2018 às 16h30min

SEBRAE. **Guia da Governanta.** Disponível em:
<<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/BIS/Guia%20da%20Governanta.pdf>>
Acesso em: 07 abr. 2018 às 20h30

YOUTUBE. **Governanta e o mercado de trabalho.** Disponível em: <
<https://www.youtube.com/watch?v=60iSmrBK9UI>>. Acesso em: 28 de mar 2018 às 21h

YOUTUBE. **Padronizar serviços.** Etendendo como agir. Disponível em: <
<https://www.youtube.com/watch?v=S1cV6J6qOH8>>. Acesso em: 06 abr. 2018 as 14h30

YOUTUBE. **Checagem de quartos.** Disponível em:<
<https://www.youtube.com/watch?v=6G9Tgle6EsA>>. Acesso em: 28 abr. 2018 às 21h

YOUTUBE. **A importância do trabalho das camareiras.** Disponível em: <
<https://www.youtube.com/watch?v=Rn1xbW3Cdo>>. Acesso em: 11 mai 2018 às 15h



Assinatura manuscrita em azul, que parece ser "Valter".

Professor(a) Formador(a)

Prof. Dr. André Ferreira dos Santos
Coordenadora do Curso