



Ministério da Educação
 Secretaria de Educação Média e Tecnológica
 Escola Agrotécnica Federal de Barbacena-MG
 Departamento de Desenvolvimento Educacional
 Coordenadoria-Geral de Ensino

Plano de Curso:	2008/2009	Área:	Turismo e Hospitalidade	Curso Técnico:	Turismo e Hospitalidade	C. Horária:	27
Módulo:	Planejamento operacional em meios de Hospedagem	Professor:	André Luís Martin de Araújo.	Período:	3º	Nº Aulas:	36

COMPETÊNCIA	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS	Nº aulas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar, planejar, administrar as técnicas do serviço hoteleiro, visando o bom desenvolvimento da estrutura organizacional do ramo hoteleiro, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caracterizar a estrutura e funcionamento dos serviços do departamento de Governança. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Departamento de Governança. ▪ Governanta. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualidades. ▪ Atribuições e responsabilidades. ▪ Camareira. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Importância. ▪ Descrição do cargo. ▪ Comportamento profissional. ▪ Preparação do trabalho. ▪ Previsão do material. 	02 04
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serviço de Andares. ▪ O Apartamento. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspecto físico. ▪ Regulamento. ▪ Procedimento padrão. ▪ Arrumação dos apartamentos. ▪ Higiene e segurança. ▪ Limpezas periódicas. ▪ Serviço de "turn-down". 	04 06 04
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minibar. ▪ Casos especiais. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Morte no apartamento. ▪ Presentes dados aos funcionários pelos hóspedes. ▪ Hóspedes inconvenientes. ▪ Objetos esquecidos. ▪ Devolução dos objetos esquecidos. 	02 04
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpeza geral. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atribuições e responsabilidades. ▪ Instalações, móveis e utensílios. 	04



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Média e Tecnológica
Escola Agrotécnica Federal de Barbacena-MG
Departamento de Desenvolvimento Educacional
Coordenadoria-Geral de Ensino

		<ul style="list-style-type: none">▪ Rotina de trabalho.▪ Requisição de material.▪ Reclamações.▪ Relatórios.▪ Lavanderia e Rouparia.<ul style="list-style-type: none">▪ Organização.▪ Equipamentos.▪ Produtos.▪ Rotina de trabalho.▪ Controles.	02 04
--	--	--	----------