

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO FIC
FORMAÇÃO INICIAL

AGENTE DE RECEPÇÃO E RESERVAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Teixeira de Freitas

Teixeira de Freitas, Maio 2018



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

REITOR

Aécio José Araújo Passos Duarte

PRÓ-REITOR DE ENSINO

Aríomar Rodrigues dos Santos

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Rafael Oliva Troccoli

PRÓ-REITOR DE PESQUISA

Carlos Elizio Cotrim

COORDENAÇÃO GERAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Luis Henrique Alves Gomes

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO/SISTEMATIZAÇÃO

Isis Vanessa Halim de Lima

Aline Passos Araújo

Gutto Monzelle Rios Marques

Maria Valquiria Barbosa Santana

REVISÃO TÉCNICO-PEDAGÓGICA

Gutto Monzelle Rios Marques

Maria Valquiria Barbosa Santana



DADOS DA INSTITUIÇÃO

NOME	Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Baiano - IFBAIANO
CAMPUS	Teixeira de Freitas
CNPJ	10.724.903/0001-79
ESFERA ADMINISTRATIVA	Federal
ENDEREÇO	Rodovia BR 101, Km 882, s/n
CIDADE/UF/CEP	Teixeira de Freitas / BA / CEP: 45985 - 970
TELEFONE	(73) 3665-1031 / 1032
SITE DA INSTITUIÇÃO	http://www.ifbaiano.edu.br/unidades/teixeira/
DIRETOR GERAL	Elen Sonia Maria Duarte Rosa
DIRETOR ACADÊMICO	Welton Rodrigues Santos
COORDENADORA DO CURSO	Isis Vanessa Halim de Lima

INFORMAÇÕES DO CURSO

PROPONENTE	Isis Vanessa Halim de Lima
CARGO	Professora EBTT
E-MAIL	isis.halim@ifbaiano.edu.br
TÍTULO DO CURSO	Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem
CÓDIGO	221458
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e Lazer
CARGA HORÁRIA	200 horas
MODALIDADE	Presencial
NÚMERO DE TURMAS	01
VAGAS POR TURMA	30
TEMPO DE DURAÇÃO DO CURSO	02 meses
TURNO DE OFERTA E HORÁRIO DAS AULAS	Vespertino/noturno
PERIODICIDADE DAS AULAS	Semanal (terças e quartas-feiras)
PÚBLICO-ALVO/ESCOLARIDADE MÍNIMA	O curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem é destinado a estudantes e/ou trabalhadores egressos do Ensino Fundamental II (6º ao 9º ano) completo.
LOCAL DAS AULAS	Prado/ BA
FORMA DE INGRESSO	Processo Seletivo
INSTITUIÇÃO DEMANDANTE/PARCERIA	Prefeitura Municipal de Prado – Bahia



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. JUSTIFICATIVA.....	5
3. OBJETIVOS.....	7
3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
4. PÚBLICO ALVO.....	8
5. PERFIL DO EGRESSO.....	8
6. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO.....	9
7. AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM.....	9
8. AVALIAÇÃO DO CURSO.....	10
9. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR.....	11
9.1. MATRIZ CURRICULAR.....	11
9.2. EMENTÁRIO.....	12
10. INFRAESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS.....	16
11. RECURSOS HUMANOS.....	17
12. CERTIFICAÇÃO.....	18
13. ORÇAMENTO.....	18
REFERÊNCIAS.....	19



1. APRESENTAÇÃO

O presente documento constitui o Projeto Pedagógico do Curso FIC de Formação Inicial em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, com carga horária total de 200 horas-relógio. Este Projeto Pedagógico de Curso se propõe a contextualizar e a definir as diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito do Instituto Federal Baiano.

Consubstancia-se em uma proposta curricular baseada nos fundamentos filosóficos da prática educativa progressista e transformadora, nas bases legais da educação profissional e tecnológica brasileira, explicitadas na LDB nº 9.394/96 e atualizada pela Lei nº 11.741/08, e demais resoluções que normatizam a Educação Profissional Brasileira, mais especificamente a que se refere à formação inicial e continuada ou qualificação profissional. Este curso de Formação Inicial em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, aspira “uma formação que permita a mudança de perspectiva de vida por parte do aluno; a compreensão das relações que se estabelecem no mundo do qual ele faz parte; a ampliação de sua leitura de mundo e a participação efetiva nos processos sociais.” (BRASIL, 2009, p. 5). Dessa forma, almeja-se propiciar uma formação humana e integral em que o objetivo profissionalizante não tenha uma finalidade em si, nem seja orientado pelos interesses do mercado de trabalho, mas se constitui em uma possibilidade para a construção dos projetos de vida dos estudantes (FRIGOTTO, CIAVATTA e RAMOS, 2005). Este documento apresenta, portanto, os pressupostos teóricos, metodológicos e didático-pedagógicos estruturantes da proposta do curso em consonância com o Projeto Político-Pedagógico Institucional. Em todos os elementos estarão explicitados princípios, categorias e conceitos que materializarão o processo de ensino e de aprendizagem destinados a todos os envolvidos nesta *práxis* pedagógica.

2. JUSTIFICATIVA

Em seu aspecto global, a formação inicial e continuada é concebida como uma oferta educativa – específica da educação profissional e tecnológica – que favorece a qualificação, a requalificação e o desenvolvimento profissional de trabalhadores nos mais variados níveis de escolaridade e de formação. Centra-se em ações pedagógicas, de natureza teórico-prática, planejadas para atender a demandas socioeducacionais de formação e de qualificação profissional. Nesse sentido, consolida-se em iniciativas que visam formar, (re)qualificar e possibilitar tanto a atualização, quanto o aperfeiçoamento profissional à cidadãos em atividade produtiva ou não. Contempla-se, ainda, no rol dessas iniciativas, trazer de volta, ao ambiente formativo, pessoas que foram excluídas dos processos educativos formais e que necessitam dessa ação educativa para dar continuidade aos estudos. Ancorada no conceito de politecnia e na perspectiva crítico-emanipatória, a formação inicial e continuada, ao se estabelecer no entrecruzamento dos eixos sociedade, cultura, trabalho, educação e cidadania, compromete-se com a elevação da escolaridade, sintonizando formação humana e formação profissional, com vistas à aquisição de conhecimentos científicos, técnicos e tecnológicos, propícios ao desenvolvimento integral do sujeito. A partir da década de noventa, com a publicação da atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/96), a educação profissional passou por diversas mudanças nos seus direcionamentos filosóficos e pedagógicos, passando a ter um espaço delimitado na própria lei, configurando-se em uma modalidade da educação nacional. Mais recentemente, em 2008, a maior parte das instituições federais de educação profissional, foram reestruturadas para se configurarem em uma Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica - RFEFCT, denominando-se de Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Portanto, tem sido pauta da agenda de governo como uma política pública dentro de um amplo projeto de expansão e interiorização dessas instituições educativas. Nesse sentido, o IF Baiano ampliou sua atuação em diferentes municípios do Estado da Bahia, com a oferta de cursos em diferentes áreas profissionais, conforme as necessidades locais e regionais. A oferta do Curso FIC em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, no município de Prado - Bahia leva em consideração os aspectos socioeconômicos do setor de serviços existentes na região. O município de Prado, no Extremo Sul





da Bahia, é considerado, de acordo com dados da Secretaria de Turismo do Estado, o quarto maior polo hoteleiro da Bahia, depois de Porto Seguro, Salvador e Ilhéus (BAHIA, 2011). A cidade de 30 mil habitantes (IBGE/2010) tem a melhor infraestrutura turística da Costa das Baleias (nome da zona turística dado à região) e dispõe de cerca de 7 mil leitos. Assim, dentre as diversas áreas de atuação no segmento do turismo e da hospitalidade, optou-se por uma formação em recepcionista geral voltada para as demandas internas da própria comunidade, visando a melhoria da qualidade na prestação dos serviços turísticos. Nessa perspectiva, o IF Baiano propõe-se a oferecer o Curso de Formação Inicial em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, por entender que contribuirá para formação humana integral do(a) profissional Recepcionista através da apropriação, produção e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos, além da contribuição ao desenvolvimento socioeconômico da região por meio da elevação da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

3. OBJETIVOS

O curso de Formação Inicial em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, tem como objetivo geral proporcionar a atuação dos egressos como recepcionista, sendo esta uma ocupação prevista no Guia PRONATEC de Cursos FIC, capacitando os egressos para atuação nos espaços de meios de hospedagens.

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos do Curso compreendem:

- Recepcionar e acolher hóspedes;
- Aplicar técnicas e tecnologias, para operações de *check-in* (chegada), permanência, *check-out* (saída) e demais procedimentos de recepção e hospedagem;
- Proporcionar conhecimentos sobre a comunicação integrada às suas funções;

- Desenvolver as atividades de recepcionista com responsabilidade e profissionalismo;
- Executar operações financeiras referente à hospedagem;
- Utilizar técnicas específicas para um atendimento eficiente e eficaz ao cliente.

4. PÚBLICO ALVO

O curso FIC em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham concluído o Ensino Fundamental II (6º ao 9º ano), de acordo com o Guia Nacional PRONATEC de Cursos FIC.

5. PERFIL DO EGRESSO

O estudante egresso do curso FIC em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, deve estar apto para atuar de forma eficaz nas atividades relativas à área do curso, desempenhando com autonomia suas atribuições, e com possibilidades de (re)inserção positiva no mercado de trabalho. Dessa forma, ao concluir a sua qualificação profissional, o egresso do curso FIC em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem deverá demonstrar um perfil que lhe possibilite:

- Demonstrar capacidade de atender bem o cliente;
- Aplicar com responsabilidade e ética profissional os conhecimentos trabalhados em sala de aula para desenvolver as atividades de recepcionista;

- Utilizar as diversas linguagens de comunicação e tecnologias para prestar um atendimento de qualidade ao cliente.

Além das habilidades específicas da qualificação profissional, estes estudantes também devem estar aptos a:

- Adotar atitudes éticas no ambiente de trabalho e no convívio social,



compreendendo os processos de socialização humana em âmbito coletivo e percebendo-se como agente social que intervém na realidade;

- Promover o respeito à diversidade e inclusão no ambiente organizacional;
- Saber trabalhar em equipe; e
- Ter iniciativa, criatividade e responsabilidade.

6. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO

O curso FIC em Agente de Recepção e Reservas em Meios de hospedagem, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham concluído o ensino fundamental, de acordo com o Guia Nacional PRONATEC de Cursos FIC.

O acesso ao curso deve ser realizado por meio de processo seletivo de estudantes, mediante edital, contrato, convênio, dentre outros, com critérios e normas definidos por comissão interna própria.

7. AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

A avaliação da aprendizagem compreende um processo contínuo e cumulativo, e assume as funções diagnóstica, formativa e somativa, de maneira integrada ao processo de ensino e aprendizagem. Essas funções devem ser observadas como princípios orientadores para a tomada de consciência das dificuldades, conquistas e possibilidades dos estudantes. Nessa perspectiva, a avaliação deve funcionar como instrumento colaborador na verificação da aprendizagem, levando em consideração os aspectos qualitativos e os quantitativos. A avaliação é concebida, portanto, como um diagnóstico que orienta o (re)planejamento das atividades, que indica os caminhos para os avanços, como também, que busca promover a interação social e o desenvolvimento cognitivo, cultural e socioafetivo dos estudantes. No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento. A assiduidade diz respeito à frequência diária às aulas teóricas e práticas, aos trabalhos escolares,

aos exercícios de aplicação e à realização das atividades.

O aproveitamento escolar será avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas. Para efeitos de avaliação exigida para a obtenção da conclusão do curso, serão acatadas as normas vigentes na Resolução CONSUP nº 11 de 13 de Março de 2018.

Em atenção à diversidade, apresentam-se, como sugestão, os seguintes instrumentos de acompanhamento e avaliação da aprendizagem escolar:

- observação processual;
- avaliações escritas em grupo e individual;
- produção de portfólios;
- relatos escritos e orais;
- relatórios de trabalhos e projetos desenvolvidos; e

estudante)

Os critérios de verificação do desempenho acadêmico dos estudantes de cursos FIC são tratados pela Resolução CONSUP nº 11 de 13 de Março de 2018, na qual está previsto que será aprovado o estudante que, ao final do curso, obtiver frequência igual ou superior a 75% no conjunto total de módulos, e obtiver rendimento satisfatório em cada componente curricular. Caso seja detectada a necessidade de atividades de recuperação de aprendizagem dos estudantes em algum dos componentes curriculares, recorrer-se-á às diversas estratégias metodológicas previstas pela Organização Didática do IF Baidano, respeitando-se o limite de carga horária da disciplina.

8. AVALIAÇÃO DO CURSO

Este Projeto Pedagógico de Curso deve ser o norteador do currículo no Curso FIC em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial. Caracteriza-se, portanto, como expressão coletiva, devendo ser avaliado periódica e sistematicamente pela comunidade escolar, apoiados por



uma comissão avaliadora interna e designada para este fim, com competência para a referida prática pedagógica. Qualquer alteração deve ser vista sempre que se verificar, mediante avaliações sistemáticas anuais, defasagem entre perfil de conclusão do curso, objetivos e organização curricular frente às exigências decorrentes das transformações científicas, tecnológicas, sociais e culturais. Entretanto, as possíveis alterações deverão ser efetivadas mediante solicitação aos conselhos competentes.

9. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

A organização curricular deste curso considera a necessidade de proporcionar qualificação profissional em Recepcionista. Esta formação está comprometida com a formação humana integral uma vez que propicia, ao educando, uma qualificação laboral relacionando currículo, trabalho e sociedade. Dessa forma, com base nos referenciais que estabelecem a organização por eixos tecnológicos, os cursos FIC do IF Baiano estão estruturados por módulos, em núcleos politécnicos compreendendo componentes curriculares de base científica do ensino fundamental ou do ensino médio, indispensáveis ao bom desempenho acadêmico dos ingressantes, em função dos requisitos do curso FIC, além dos componentes curriculares de formação específica, de acordo com o campo de conhecimentos do eixo tecnológico, com a atuação profissional e as regulamentações do exercício da profissão.

9.1. MATRIZ CURRICULAR

Quadro 1- Matriz Curricular do Curso de Agente em Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem

MÓDULO A	
COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA (HORA RELÓGIO)
Fundamentos de Turismo e Hospitalidade	40h
Comunicação em Meios de Hospedagem	20h
Informática Básica	16h

SUBTOTAL DA CARGA HORÁRIA DO MÓDULO A	
MÓDULO B	
Setor de Hospedagem	16h
Competências Comportamentais e Desempenho no Trabalho	16h
Informática Aplicada	16h
Gestão da Qualidade em Meios de Hospedagem	16h
SUBTOTAL DA CARGA HORÁRIA DO MÓDULO B	
MÓDULO C	
Operação de Recepção	32h
Prevenção de Acidentes em Meios de Hospedagem	20h
Tópicos de Inclusão e Acessibilidade	08h
SUBTOTAL DA CARGA HORÁRIA DO MÓDULO C	
TOTAL	
	200h

9.2. EMENTÁRIO

COMPONENTE CURRICULAR: Fundamentos de Turismo e Hospitalidade	
EMENTA	Estudos dos fundamentos do Turismo e da Hospitalidade como um princípio das relações humanas.
BIBLIOGRAFIA	DIAS, Reinaldo. <i>Introdução ao Turismo</i> . 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011. IGNARRA, Luiz R. <i>Fundamentos de Turismo</i> . 1. ed. São Paulo: Pioneira, 2003. CASTELLI, Geraldo. <i>Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços</i> . São Paulo: Saraiva, 2010.
COMPONENTE CURRICULAR: Fundamentos de Turismo e Hospedagem	
EMENTA	Comunicação em Meios de Hospedagem
Total de Horas	40

COMPONENTE CURRICULAR: Comunicação em Meios de Hospedagem	
EMENTA	
Total de Horas	20



Elementos da comunicação; Funções da linguagem; Variação linguística; Adequação e uso linguístico; Comunicação verbal e não verbal; Comunicação oral e escrita: formalidade e informalidade; O uso cortês da língua; E-mail institucional.

BIBLIOGRAFIA

Comunicação oral e escrita. São Paulo: SENAI-SP, 2015.
ESCANDELL VIDAL, M^a Victoria. *La comunicación*. Madrid: Gredos, 2005.
FIORIN, J. L. *Introdução à Linguística*. São Paulo: Contexto, 2006.
GABARDO, Maristella; MORAZ, Caterine Pereira. *Recepcionista: curso de formação inicial e continuada*. Instituto Federal do Paraná. Editora IFPR, 2012. Disponível em: <www.pronatec.ifpr.edu.br/wp-content/uploads/2012/07/rec1.pdf> Acesso em: 14 mai.18.
MEDEIROS, João Bosco. *Português instrumental*. 9^a edição. São Paulo: Atlas, 2010.

COMPONENTE CURRICULAR:	Total de Horas
Informática Básica	16
EMENTA Conceitos Básicos e História da Informática; Partes básicas de um computador; Sistema Operacional Windows; Conceito de Internet (Ferramentas de busca, fóruns e Correio Eletrônico); Informática e Negócios.	
BIBLIOGRAFIA BARNAVIEIRA, RODOLFO. <i>Introdução à Informática</i> . 1 ^a Edição. Livro Técnico, 2012. 152 páginas. FILHO, MARÇULA. <i>Informática: Conceitos e Aplicações</i> . 4 ^a Edição. Ética, 2013. 408 páginas. VELLOSO, Fernando. <i>Informática: Conceitos Básicos</i> . 102 ^a Edição. Elsevier, 2017. 448 páginas.	

COMPONENTE CURRICULAR:	Total de Horas
Setor de Hospedagem	16
EMENTA Noções de setorização em Meios de Hospedagem. Estrutura organizacional na hotelaria. Relações entre os setores.	
BIBLIOGRAFIA ALGRIGUI, Mariana. <i>Meios de Hospedagem</i> . São Paulo: Aleph, 2007. CASTELLI, Geraldo. <i>Administração hoteleira</i> . 9 ed. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2003.	



COMPONENTE CURRICULAR:	
Competências Comportamentais e Desempenho no Trabalho	
Total de Horas	16

EMENTA

Teoria da motivação humana e hierarquia das necessidades; A motivação humana em ambientes organizacionais; A interação humana nos níveis da tarefa e socioemocional; Assertividade; Multifuncionalidade; Classes de Comportamentos requeridos por recrutadores para vagas de emprego em Meios de Hospedagem; Ética nas relações com clientes; Imagem pessoal e atitudes do(a) recepcionista em Meios de Hospedagem.

BIBLIOGRAFIA

HALL, Calvin S.; LINDZEY, Gardner; CAMPBELL, John B.. *Teorias da Personalidade*. Capítulo 11. 4ª ed. - Porto Alegre: Artmed, 2000.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência emocional*. 36.ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GUTIERREZ, Alejandro; REIS, Grazielle Linhares Fraga. *Desenvolvimento de competências multifuncionais na hotelaria*. Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo, Rio de Janeiro, p. 03 a 04, jan. 2008. ISSN 1980-6965.

LAMONATO, Creici; PRESSER, Nadi Helena. *Competências Profissionais e Classe de Comportamentos Requeridos no Mercado de Trabalho nos Meios de Hospedagem*. Revista Turismo em Análise, Brasil, v. 26, n. 4, p. 774-794, dec. 2015.

MATARAZZO, Cláudia. *Etiqueta sem frescura*. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1995.

MIGUEL, Caio E.; GARBI, Giuliano. *Assertividade no trabalho: descrevendo e corrigindo o desempenho dos outros*. Capítulo 13. In: CONTE, Fátima Cristina de Souza; BRANDÃO, Maria Zilah da Silva. *Falou? Ou não falou? Expressando sentimentos e comunicando ideias*. - 2ª ed. rev. ampl. - Londrina: Mecenas, 2007.

TODOROV, João Cláudio; MOREIRA, Márcio Borges. *O conceito de motivação na psicologia*. Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva. São Paulo, v. 7, n. 1, p. 119-132, jun. 2005.

COMPONENTE CURRICULAR:	
Informática Aplicada	
Total de Horas	16

EMENTA
Suíte de aplicativo de escritório (Processadores de Texto, Planilhas Eletrônicas e Apresentação de Slides).



BIBLIOGRAFIA

BARNAVIEIRA, RODOLFO. *Introdução à Informática*. 1ª Edição. Livro Técnico, 2012. 152 páginas.

FILHO, MARÇULA. *Informática: Conceitos e Aplicações*. 4ª Edição. Ética, 2013. 408 páginas.

VELLOSO, Fernando. *Informática: Conceitos Básicos*. 102ª Edição. Elsevier, 2017. 448 páginas.

COMPONENTE CURRICULAR:

Gestão da Qualidade em Meios de Hospedagem

Total de Horas

16

EMENTA

Conceitos de qualidade. Ferramentas de qualidade. Certificado de qualidade.

BIBLIOGRAFIA

CASTELLI, Geraldo. *Gestão Hoteleira*. Editora Saraiva: São Paulo, 2006.

OAKLAND, John S. *Gerenciamento da Qualidade Total*. Trad. Adalberto Guedes Pereira. Editora Nobel: São Paulo, 1994.

COMPONENTE CURRICULAR:

Operação de Recepção

Total de Horas

32

EMENTA

A operação do setor de recepção. Procedimentos operacionais e de controles do setor. Gerenciamento de rotinas. Terminologia do setor. Técnicas de atendimento telefônico e pessoalmente. Requisitos básicos aos profissionais de recepção. Atribuições e responsabilidades. Auditoria noturna. Operações complementares.

BIBLIOGRAFIA

CASTELLI, Geraldo. *Administração Hoteleira*. 9 ed. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2003.

_____. *Controles em Hotelaria*. 5 ed. Caxias do Sul, RS, 2005.

VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. *Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços*. Caxias do Sul, RS: EDUS, 2003.

