

## Programa Analítico de Disciplina

### ECD 378 - Administração de Serviços de Hotelaria Hospitalar

Departamento de Economia Doméstica - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes

Catálogo: 2022

Número de créditos: 4  
Carga horária semestral: 60h  
Carga horária semanal teórica: 2h  
Carga horária semanal prática: 2h  
Semestres: I e II

#### Objetivos

Ao final desta disciplina o estudante deverá ser capaz de:

- Identificar a importância da disciplina na formação do profissional que pretende atuar em hospitais e clínicas.
- Conhecer a realidade brasileira do mercado da saúde.
- Perceber o cliente da saúde como sujeito com desejos, necessidades e limitações.
- Verificar como se dá a concepção de serviços médico-hospitalares baseados na qualidade e na responsabilidade social.
- Refletir sobre a importância da implantação, adaptação ou manutenção da hotelaria hospitalar baseada em princípios de eficiência, respeito, presteza, criatividade e humanização.
- Identificar e refletir sobre as competências necessárias ao profissional que pretende atuar na hotelaria de organizações hospitalares.

#### Ementa

Origem da atividade hoteleira. Evolução da estrutura hospitalar. Conceitos e princípios da hotelaria hospitalar. Estruturas da hotelaria hospitalar: organizacional, física e funcional. Perfil e necessidades dos clientes da saúde. Humanização e hospitalidade no atendimento. Departamentos, cargos e serviços constituintes da hotelaria hospitalar. Comunicação e relacionamento entre os departamentos/setores. Gestão das pessoas. Sistemas de controle e avaliação dos serviços prestados pelos departamentos/setores constituintes da hotelaria hospitalar. Gestão da qualidade- indicadores de qualidade; satisfação dos clientes; acreditação. Projetos de hotelaria hospitalar.

#### Pré e correquisitos

(ECD 368 e NUT 350) ou EFG 218 ou NUT 359

#### Oferecimentos obrigatórios

*Não definidos*

#### Oferecimentos optativos

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://siadoc.ufv.br/validar-documento> com o código: VHEG.90XV.X2FD

<b>Curso</b>	<b>Grupo de optativas</b>
Economia Doméstica	Geral
Enfermagem	Geral
Nutrição	Geral

## ECD 378 - Administração de Serviços de Hotelaria Hospitalar

Conteúdo					
Unidade	T	P	ED	Pj	To
1. Origem da atividade hoteleira	2h	0h	0h	0h	2h
2. Evolução da estrutura hospitalar	2h	0h	0h	0h	2h
3. Conceitos e princípios da hotelaria hospitalar	2h	0h	0h	0h	2h
4. Estruturas da hotelaria hospitalar: organizacional, física e funcional	2h	0h	0h	0h	2h
5. Perfil e necessidades dos clientes da saúde 1. Clientes internos 2. Clientes externos	2h	0h	0h	0h	2h
6. Humanização e hospitalidade no atendimento	2h	0h	0h	0h	2h
7. Departamentos, cargos e serviços constituintes da hotelaria hospitalar 1. Acesso, estacionamento e recepção 2. Arquitetura hospitalar 3. Nutrição e gastronomia hospitalar 4. Governança: higiene hospitalar, rouparia, unidade de processamento de roupas 5. Recreação e lazer (brinquedoteca hospitalar, etc) 6. Gerenciamento de resíduos 7. Terceirização de serviços da Hotelaria Hospitalar	10h	0h	0h	0h	10h
8. Comunicação e relacionamento entre os departamentos/setores. Gestão das pessoas	2h	0h	0h	0h	2h
9. Sistemas de controle e avaliação dos serviços prestados pelos departamentos/setores constituintes da hotelaria hospitalar	2h	0h	0h	0h	2h
10. Gestão da qualidade- indicadores de qualidade; satisfação dos clientes; acreditação	2h	0h	0h	0h	2h
11. Projetos de hotelaria hospitalar	2h	0h	0h	0h	2h
12. Origem da atividade hoteleira 1. Estudo dirigido	0h	2h	0h	0h	2h
13. Evolução da estrutura hospitalar 1. Exercício de fixação	0h	2h	0h	0h	2h
14. Conceitos e princípios da hotelaria hospitalar 1. Vídeo: Hotelaria hospitalar	0h	2h	0h	0h	2h
15. Estruturas da hotelaria hospitalar: organiacional, física e funcional 1. Estudo dirigido	0h	2h	0h	0h	2h

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://siadoc.ufv.br/validar-documento> com o código: VHEG.90XV.X2FD

<b>16. Perfil e necessidades dos clientes da saúde</b> 1. Exercício de fixação	0h	2h	0h	0h	2h
<b>17. Humanização e Hospitalidade no atendimento</b> 1. Filme: "The Doctor: um golpe do destino"	0h	2h	0h	0h	2h
<b>18. Departamentos, cargos e serviços constituintes da hotelaria hospitalar</b> 1. Estudo de casos 2. Visita(s) técnica(s) a hospital(is) com gerência de hotelaria hospitalar estabelecida 3. Filme: "Patch Adams: o amor é contagioso"	0h	10h	0h	0h	10h
<b>19. Comunicação e relacionamento entre os departamentos/setores</b> 1. Estudo dirigido	0h	2h	0h	0h	2h
<b>20. Sistemas de controle e avaliação dos serviços prestados pelos departamentos/setores constituintes da hotelaria hospitalar</b> 1. Exercício de fixação	0h	2h	0h	0h	2h
<b>21. Gestão da qualidade- indicadores de qualidade; satisfação dos clientes; acreditação</b> 1. Exercício de fixação	0h	2h	0h	0h	2h
<b>22. Projetos de hotelaria hospitalar</b> 1. Estudo de casos	0h	2h	0h	0h	2h
<b>Total</b>	<b>30h</b>	<b>30h</b>	<b>0h</b>	<b>0h</b>	<b>60h</b>

Teórica (T); Prática (P); Estudo Dirigido (ED); Projeto (Pj); Total (To);

Planejamento pedagógico	
Carga horária	Itens
Teórica	<i>Não definidos</i>
Prática	<i>Não definidos</i>
Estudo Dirigido	<i>Não definidos</i>
Projeto	<i>Não definidos</i>
Recursos auxiliares	<i>Não definidos</i>

## ECD 378 - Administração de Serviços de Hotelaria Hospitalar

### Bibliografias básicas

Descrição	Exemplares
BOEGER, Marcelo. Hotelaria hospitalar: gestão em hospitalidade e humanização. São Paulo: Editora Senac, 2009.	2
PETROCCHI, Mário. Hotelaria: planejamento e gestão. 2ª Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.	2
ROSSO, Fabrizio; BOEGER, Marcelo; SILVA, Maria Julia Paes da; LOMELINO, Sérgio. Liderança em 5 atos: ferramentas práticas para gestores em instituições de saúde. Editora: Yendis, 2012.	1
TARABOULSI, Antoise Fadi. Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2009.	2

### Bibliografias complementares

Descrição	Exemplares
BOEGER, Marcelo. Gestão em hotelaria hospitalar. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.	2
BORBA, Valdir Ribeiro; LISBOA, Terezinha Covas. Teoria geral de administração hospitalar: estrutura e evolução do processo de gestão hospitalar. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.	0
BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Manual de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde. Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. -Brasília: Ministério da Saúde, 2006. (Série A. Normas e Manuais Técnicos) Disponível no site da ANVISA.	1
BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Segurança do paciente em serviços de saúde: limpeza e desinfecção de superfícies. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. - Brasília: Anvisa, 2010. Disponível no site da ANVISA.	1
CÂNDIDO, Índio. Controles em hotelaria. 5.ed. Caxias do Sul: EUCS, 2003.	2
CÂNDIDO, Índio. Governança em hotelaria. 4.ed. Caxias do Sul: EUCS, 2001.	3
CÂNDIDO, Índio; VIEIRA, Helenara, de. Lavanderia hoteleira: técnicas e operações. Caxias do Sul: EUCS, 2003.	9
CHON, Kye- Sung (Kaye), SPAAOWE, Raymond T. Hospitalidade: conceitos e aplicações. Tradução Ana Beatriz de Miranda e Silva Ferreira. São Paulo. Piomeira Thomson Learning, 2003.	2
DIAS, Maria Antonia de Andrade. Enfermagem e hotelaria hospitalar. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) - Programa de Pós- Graduação em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi, 2005. Disponível em: <a href="http://tede.anhembi.br/tesesimplificado/tde_busca/processaArquivo.php?codArquivo=102">http://tede.anhembi.br/tesesimplificado/tde_busca/processaArquivo.php?codArquivo=102</a> .	0
GODOI, Adalto Felix de. Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo. São Paulo: Ícone, 2008.	3

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://siadoc.ufv.br/validar-documento> com o código: VHEG.90XV.X2FD

GUIMARAES, Nísia do Val Rodrigues Roxo. Hotelaria hospitalar: uma visão interdisciplinar. São Paulo: Atheneu, 2007.	2
KNOBEL, Elias; ANDREOLI, Paola Bruno de Araújo; ERLICHMAN, Manes Roberto. Psicologia e humanização: assistência aos pacientes graves. São Paulo: Atheneu, 2008.	3
MEZOMO, João Catarin. Gestão da qualidade na saúde - princípios básicos. São Paulo: J.C. Mezomo, 1995.	3
MORAES, Ornélio Dias de; CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. Hotelaria hospitalar: um novo conceito no atendimento de cliente da saúde. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2004.	2
MOZACHI, Nelson. (Org.). O hospital: manual do ambiente hospitalar. 3ª Ed. Curitiba: Editora Manual Real Ltda, 2009.	0
SARAIVA, Joseana Maria (Org.). O (A) profissional de hotelaria e empresa similar: o saber, o se e o saber-fazer. Recife: Bagaço, 2009.	2
TORRES, Silvana; LISBOA, Teresinha Covas. Gestão dos serviços de limpeza, higiene e lavanderia em estabelecimentos de saúde. 3ª Ed. São Paulo: Salvier, 2008.	2