

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR (UC)

(Documento ainda não validado pela Coordenação de Curso)

Atualizado a	2024/02/19																															
Ano Lectivo / Período	2023/24 / S2																															
Curso	Turismo																															
Unidade Curricular	Gestão Hoteleira																															
Língua de ensino	Português																															
ECTS/tempo de trabalho (horas)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ECTS</th> <th rowspan="2">Total</th> <th colspan="9">Horas de contacto semestral</th> </tr> <tr> <th>T</th> <th>TP</th> <th>PL</th> <th>S</th> <th>TC</th> <th>E</th> <th>O</th> <th>OT</th> <th>EC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6</td> <td>150</td> <td>0</td> <td>60</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>15</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>T - Teóricas; TP - Teórico-práticas; PL - Prática-laboratorial; S - Seminário; OT - Orientação tutorial; TC - Trabalho de campo; E - Estágio; EC - Ensino Clínico; O* - Outras horas caracterizadas como Ensino Clínico ao abrigo da Diretiva nº 77/453/CEE de 27 Junho adaptada pela Diretiva 2005/36/CE;</p>	ECTS	Total	Horas de contacto semestral									T	TP	PL	S	TC	E	O	OT	EC	6	150	0	60	0	0	0	0	0	15	0
ECTS	Total			Horas de contacto semestral																												
		T	TP	PL	S	TC	E	O	OT	EC																						
6	150	0	60	0	0	0	0	0	15	0																						
Docente Responsável/Carga letiva (consentido RCPD) <small>[Nome completo, contacto de email]</small>	João Pedro Vaz Pinheiro Estevão / joao.estevao@ippportalegre.pt																															
Pré-requisitos <small>[unidades curriculares que lhe devem preceder ou competências à entrada]</small>	Não aplicável.																															
Objetivos de aprendizagem <small>[Descrição dos objetivos gerais e/ou específicos] [Conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes]</small>	<p>Compreender o papel da hotelaria no âmbito do turismo; Conhecer as principais funções de uma unidade hoteleira; Compreender a importância da animação turística e da organização de eventos na fidelização e captação de clientes para uma unidade hoteleira; Desenvolver a capacidade de interpretar e utilizar as técnicas mais relevantes na gestão de hotéis; Contactar com um programa informático de gestão e reservas específico para a hotelaria; Sensibilizar para a importância do marketing e da gestão da qualidade numa unidade hoteleira; Compreender a importância dos recursos humanos no bom funcionamento de uma unidade hoteleira; Saber definir o preço do alojamento hoteleiro; Saber calcular e interpretar indicadores de Gestão de Unidades Hoteleiras; Conhecer os conceitos fundamentais da Gestão Hoteleira</p>																															
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																																
Conteúdos Programáticos <small>[estrutura de conteúdos a desenvolver para o total de horas previsto]</small>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceitos Gerais <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Origem da atividade hoteleira 1.2. A relevância dos hotéis no âmbito do turismo 1.3. Tipos de hotéis 1.4. A hotelaria no mundo e em Portugal 2. Enquadramento Legal 3. Estrutura Hoteleira <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Organização de um hotel 3.2. Departamentos operacionais 4. O Papel do Marketing na Hotelaria 5. A gestão dos recursos humanos nos hotéis 6. A qualidade na gestão e nos serviços 7. A importância da animação turística e organização de eventos na hotelaria. 8. Programas de gestão de reservas <ol style="list-style-type: none"> 8.1. Organização do Front Office 8.2. Operações de funcionamento, tarefas e funções de Front Office. 																															
Metodologias de ensino (avaliação incluída) <small>[indicar os produtos, critérios e pesos de avaliação] (máx1000 caracteres)</small>	<p>1 - Metodologias de ensino</p> <p>1 - Metodologias de ensino A organização curricular da unidade curricular (UC) de Gestão Hoteleira contempla aulas teórico-práticas (60H) e orientações tutórias (15 horas).</p>																															

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR (UC)

(Documento ainda não validado
na Coordenação de Curso)

As aulas teóricas assumirão um carácter mais expositivo, de forma a disseminar alguns conhecimentos científicos de base. Serão reservados espaços para a discussão, reflexão crítica sobre os temas do programa ou outros a ele associados. As aulas práticas serão utilizadas para a análise de estudos de casos, partilha de experiências e exercícios práticos, baseados no software de gestão hoteleira. As aulas de orientações tutóricas centram-se no esclarecimento de dúvidas, incentivando o diálogo, as dinâmicas de grupo e a inserção dos conhecimentos adquiridos. A UC contemplará a realização de visitas de estudos.

2 - Avaliação por frequência

A aprovação na UC de é obtida com a classificação mínima de 10 valores, resultante dos seguintes parâmetros de avaliação: 1 Prova individual de avaliação de conhecimentos: 60%; Trabalhos de grupo: 35%, Participação e empenho nas aulas: 5%.

3 - Avaliação por Exame

Exame: 100%

2 - Avaliação por frequência

Teste escrito de avaliação (60%)

Trabalho de grupo (35%)

Participação e assiduidade (5%)

3 - Avaliação por Exame

Exame: 100%

Bibliografia

1 - Bibliografia Principal

Abranja, N., Almeida, E.A. & Almeida, M. (2020). Gestão Hoteleira. O produto, o serviço e as técnicas. Lisboa: Lidel.

Abranja, N., Almeida, M. & Almeida, E.A. (2019). Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping. Lisboa: Lidel.

Barrows, C., & Powers, T. (2009). Introduction Management In The Hospitality Industry (9ª Ed.). New Jersey: John Willey & Sons. Costa, R. (2012). Introdução à Gestão Hoteleira. Lisboa: Lidel.

Kotler, P.; Bowen, J. (2009). Marketing for Hospitality & Tourism (5ª Ed.) New Jersey: Prentice Hall. Mill, R. (2008). Resorts Management and Operations (2ª Ed.). New Jersey: John Willey & Sons.

Quintas, M. A. (2006). Organização e Gestão Hoteleira. Volumes I, II e III. Lisboa: Otetur.

Rutherford, D. (2012). Hotel Management and Operations (5ª Ed.). New York: Van Nostrand Reinhold.

Marques, J. A. (2003). Introdução à hotelaria. EDUSC.

Medlik, S. & Ingram H. (2002). Introdução à hotelaria. Gerenciamento e Serviços (4ªEd.). Rio de Janeiro: Elsevier/Campus.

Vallen, G. K.& Vallen, J. (2008). Check-in Check-out (8ª Ed.). New York: Prentice Hall.

2 - Bibliografia Complementar

Ennis, P. & Tatlock, L. (2007). Practicing Hospitality The Joy of Serving Others. Illinois: Crossway Books

Ismail, A. (2004). Hospedagem Front Office e Governança. Thomson.

Mata, A. (2003). Front Office Operação e Gestão. Lisboa: Prefácio. Mill, R. (2008). Resorts Management and Operations (2ª Ed.). New Jersey: John Willey & Sons.

Morrison, A. (1989). Hospitality and Travel Marketing. New York: Delman Publishers.

Vieira, A. L.; Costa, C.; Castro, M.L. (2004). Fidelização Lucrativa de Clientes: Uma Perspectiva Relacional de Gestão Hoteleira. Revista Portuguesa de Marketing, nº 16, pp. 45-53.

Situações especiais

[estudantes com estatuto especial]

1 - Avaliação por frequência - Estudantes com Estatuto Especial

Os elementos de avaliação serão ajustados às necessidades dos alunos com estatuto especial. A valorização dos parâmetros de avaliação será idêntica à dos restantes alunos.

2 - Avaliação por exame - Estudantes com Estatuto Especial

Nas épocas de exame calendarizadas.