

**Gestão Turística e Cultural**

Licenciatura, 1º Ciclo

Plano: Despacho nº 14880/2013 de 15/11/2013

**Ficha da Unidade Curricular: Gestão Hoteleira**

ECTS: 4; Horas - Totais: 108.0, Contacto e Tipologia, T:15.0; TP:30.0;

Ano | Semestre: 3 | S1

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 964165

Área Científica: Turismo

**Docente Responsável**

Eunice Ferreira Ramos Lopes

Professor Adjunto

**Docente(s)**

Sónia Carla Fidalgo Pais

Assistente Convidado

**Objetivos de Aprendizagem**

Pretende-se que os alunos adquiram ferramentas e conhecimentos teórico/práticos diretamente relacionados com a gestão de empreendimentos turísticos.

**Objetivos de Aprendizagem (detalhado)**

Pretende-se que os alunos adquiram conhecimentos relacionados com os vários departamentos que compõem os empreendimentos turísticos, as suas operações diárias, as tendências de gestão, os novos canais de distribuição e todas as operações que diretamente contribuem para a gestão dos mesmos.

**Conteúdos Programáticos**

1. Legislação Hoteleira DL 80/2017
2. Gestão de alojamento
3. Gestão de Alimentação e Bebidas
4. Ferramentas da gestão Hoteleira

5. Preço e políticas de preço
6. Análises estatísticas e financeiras

### **Conteúdos Programáticos (detalhado)**

1. Legislação Hoteleira DL 80/2017
  - a. Noção de empreendimentos turísticos
  - b. Noção de alojamento local
  - c. Tipologias de empreendimentos turísticos
  - d. Unidades de alojamento
2. Gestão de alojamento
  - a. Gestão de Front office
  - b. Gestão de Back office
  - c. Gestão de Reservas
  - d. Gestão de andares
  - e. Garantias e políticas de pagamento
  - f. Tratamento de reclamações
3. Gestão de Alimentação e Bebidas
  - a. Departamentos de Alimentação e Bebidas
  - b. Funções no departamento de Alimentação e Bebidas
4. Ferramentas da gestão Hoteleira
  - a. No marketing digital
  - b. Na comunicação
  - c. Na distribuição
  - d. Nas novas tecnologias
5. Preço e políticas de preço
  - a. Fórmula Hubbart
  - b. Noções de Yield management e revenue management
6. Análises estatísticas e financeiras

### **Metodologias de avaliação**

Avaliação contínua: exercícios (30%),  
Teste Escrito final (70%)

### **Software utilizado em aula**

Ver e-learning

### **Estágio**

Não se aplica

### **Bibliografia recomendada**

- Costa, R. (2012). *Introdução à Gestão Hoteleira* Lisboa: Lidel
- Miller, A. (2016). *Hotel Operations Management* Pearson Education: Pearson Education
- Costa, R. (2015). *Gestão comercial Hoteleira*, Lisboa: Lidel
- Abranja, N. (2019). *Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping* Lisboa: Lidel

### **Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos**

Os conteúdos programáticos da unidade curricular em questão habilitam o futuro licenciado a exercer a gestão hoteleira numa perspectiva de rentabilidade na fileira económica do turismo.

### **Metodologias de ensino**

ME1-Ensino teórico-prático: Exposição e explicação dos conteúdos programáticos, implementando uma aprendizagem participativa, exercícios de aplicação prática. ME2-Orientação em Tutoria: Resolução de exercícios. Explicação e Esclarecimentos de dúvida

### **Coerência das metodologias de ensino com os objetivos**

A componente real que está relacionada com o desenvolvimento dos métodos de ensino baseia-se na transferência de conhecimento em operação hoteleira para a sua formatação em termos de aprendizagem escolar (exercícios práticos orientados).

### **Língua de ensino**

Português

### **Pré-requisitos**

Não se aplica

### **Programas Opcionais recomendados**

Não se aplica

### **Observações**

Docente responsável

Eunice Ferreira  
Ramos Lopes

Assinado de forma digital por  
Eunice Ferreira Ramos Lopes  
Dados: 2020.09.24 11:08:31  
+01'00'

