



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

Maria Rita de Oliveira Nunes D'Angelis

Professor Adjunto Convidado

Docente(s)

Maria Rita de Oliveira Nunes D'Angelis

Professor Adjunto Convidado

Objetivos de Aprendizagem

O objetivo central da unidade é dar a conhecer aos alunos o funcionamento, organização, tendências e dinâmicas dos estabelecimentos hoteleiros em Portugal e no Mundo. Além disso, perceber os critérios de excelência na hospedagem e estabelecimentos hoteleiros.

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. Turismo e hotelaria
2. Planeamento na indústria hoteleira
3. Gestão Financeira na Hotelaria

- 4. Organização e controlo de empresas hoteleiras
- 5. Revenue Management na Hotelaria
- 6. A manutenção na Hotelaria
- 7. Segurança e Acessibilidade na Hotelaria
- 8. Qualidade na Indústria Hoteleira
- 9. Recursos Humanos na Hotelaria

Conteúdos Programáticos (detalhado)

- 1. Turismo e hotelaria
 - 1.1 A relação entre turismo e hotelaria
- 2. Planeamento na indústria hoteleira
 - 2.1 O processo de planificação na hotelaria
- 3. Gestão Financeira na Hotelaria
 - 3.1 A gestão financeira
- 4. Organização e controlo de empresas hoteleiras
 - 4.1 A constituição de orçamento
- 5. Revenue Management na Hotelaria
 - 5.1 Revenue management
 - 5.2 Casos de estudo
- 6. A manutenção na Hotelaria
 - 6.1 Equipamentos, gestão e controlo
- 7. Segurança e Acessibilidade na Hotelaria
 - 7.1 Segurança no turismo e na hotelaria
 - 7.2 Acessibilidade
- 8. Qualidade na Indústria Hoteleira
 - 8.1 Gestão e controlo de qualidade
- 9. Recursos Humanos na Hotelaria
 - 9.1 Planeamento e gestão de RH em Hotelaria
- 10. Marketing e Vendas na Hotelaria
 - 10.1 Cases studies
- 11. Direção Hoteleira
 - 11.1 Liderança e gestão
- 12. A gestão do Produto e do Serviço na Hotelaria
 - 12.1 Inovação de produtos hoteleiros
- 13. O Alojamento Front Office, Back Office e Housekeeping
 - 13.1 - Visitas técnicas/casos práticos
- 14. Implementação de novos produtos e serviços hoteleiros
 - 14.1 Organização e inovação
- 15. Gestão de Crise na Hotelaria
 - 15.1 Crises sanitárias
 - 15.2 Selo "Clean and safe"
 - 15.3 Crises ambientais
 - 15.4 Crises financeiras

Metodologias de avaliação

Teste escrito (45%) ao meio do semestre – 9 valores (o/a aluno/a deve ter no mínimo 4 valores)

Teste escrito (45%) ao fim do semestre – 9 valores (o/a aluno/a deve ter no mínimo 4 valores)

Relatório de visita técnicas aos alojamentos de hospedagem (10%) (duas visitas a serem agendadas)

* A professora reserva-se o direito de realizar avaliação oral em caso de necessidade

Software utilizado em aula

Plataforma e-learning e Power Point

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

As aulas são teóricas e teórico-práticas, sendo as matérias teóricas apoiadas pela discussão de casos práticos, com participação ativa dos alunos.

As aulas práticas são na base de estudo de casos em trabalho de grupo.

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

Maria Rita de
Oliveira Nunes
D'Angelis

Assinado de forma digital por
Maria Rita de Oliveira Nunes
D'Angelis
Dados: 2020.10.06 10:43:27
+01'00'

