



Escola Superior de Gestão de Tomar

Ano letivo: 2021/2022

**Turismo e Gestão do Património Cultural**

Licenciatura, 1º Ciclo

Plano: Despacho n.º 7822/2020 - 07/08/2020

**Ficha da Unidade Curricular: Gestão Hoteleira**

ECTS: 5; Horas - Totais: 135.0, Contacto e Tipologia, T:28.0; PL:14.0; OT:14.0;

Ano | Semestre: 2 | S2

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 820728

Área Científica: Turismo

**Docente Responsável**

Sónia Carla Fidalgo Pais

Professor Adjunto Convidado

**Docente(s)**

Sónia Carla Fidalgo Pais

Professor Adjunto Convidado

**Objetivos de Aprendizagem**

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

**Objetivos de Aprendizagem (detalhado)**

Pretende-se que os alunos adquiram conhecimentos que lhes permitam identificar os vários departamentos operacionais, operações diárias e tendências de gestão dos empreendimentos turísticos, assim como o mercado e os vários canais de distribuição.

**Conteúdos Programáticos**

1. Conceitos e enquadramento
2. Gestão de alojamento
3. Ferramentas de gestão hoteleira
4. Recursos humanos na hotelaria
5. Marketing e vendas

## 6. Novas abordagens em tempos de crise

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

1. Conceitos e enquadramento
  - 1.1 Legislação
  - 1.2 O produto/fenómeno turístico
  - 1.3 Organização dos serviços públicos do turismo
  - 1.4 RNET
2. Gestão de alojamento
  - 2.1 Gestão de front office
  - 2.2 Gestão de back office
  - 2.3 Gestão de reservas
  - 2.4 Gestão de andares
  - 2.5 Gestão de F&B
  - 2.6 Indicadores e taxas
3. Ferramentas de gestão hoteleira
  - 3.1 PMS - Property Management System
  - 3.2 CRS - Reservation Central System
  - 3.3 Channel Manager - gestor de canais
  - 3.4 Revenue Management System
4. Recursos humanos na hotelaria
  - 4.1 Principais diretrizes
  - 4.2 Estrutura organizacional
  - 4.3 Funções e perfis profissionais
  - 4.4 Liderança e gestão
5. Marketing e vendas
  - 5.1 Mercado
  - 5.2 Segmentação
  - 5.3 Cliente
  - 5.4 Webmarketing
6. Novas abordagens em tempos de crise
  - 6.1 Gestão de crises em hotelaria
  - 6.2 Procura de mercados alternativos
  - 6.3 Selos de qualidade - o exemplo Clean and Safe

### **Metodologias de avaliação**

A avaliação de conhecimentos consistirá na realização de um trabalho, assim como de um teste final de avaliação individual que contribuirá para 70% do resultado final, sendo os outros 30% calculados com base na participação ativa na discussão lançada nas aulas e no trabalho académico desenvolvido ao longo do semestre.

### **Software utilizado em aula**

## **Estágio**

### **Bibliografia recomendada**

- Rodrigues, C. e , , e , . (2012). *Introdução à gestão hoteleira* . Lidel edições Lda. Lisboa
- Sousa, T. e Costa, R. e , , . (2015). *Gestão Comercial Hoteleira* . Lidel edições Lda. Lisboa
- Abranja, N. e Almeida, M. e Elias Almeida, A. (2019). *Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping*, . Lidel edições Lda. Lisboa
- Abranja, N. e Almeida, M. e Elias Almeida, A. e , , . (2020). *Gestão Hoteleira, o produto, o serviço e as técnicas* . Lidel edições Lda. Lisboa

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

Os conteúdos abordados ao longo do semestre estão diretamente relacionados com as competências necessárias para a função de um gestor de empreendimentos turísticos. São abordadas de uma forma generalizada, num formato de visão global, que permitirá aos alunos adquirirem a base de conhecimentos para o exercício da função. Desde a definição, tipologias e classificação associadas aos empreendimentos turísticos, à abordagem de funções dos vários departamentos que os compõem, bem como outras funções associadas à área comercial e promocional.

### **Metodologias de ensino**

As aulas basear-se-ão na exposição e discussão dos conteúdos do programa e na apresentação de casos práticos, assim como de ferramentas reais de gestão hoteleira.

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

### **Língua de ensino**

Português

### **Pré-requisitos**

Não aplicável.

### **Programas Opcionais recomendados**

Não aplicável.

### **Observações**

No decorrer do semestre e à medida que vão sendo dados os conteúdos de aprendizagem, irão ser promovidos comportamentos e atitudes que concorram com os ODS 8, 9 e 10

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

8 - Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos;

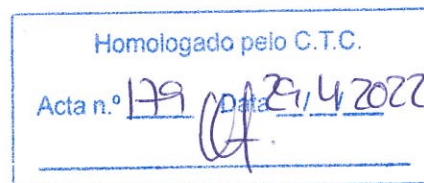
9 - Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;

10 - Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países;

---

#### Docente responsável

Assinado por: **Sónia Carla Fidalgo Pais**  
Num. de Identificação: 09606868  
Data: 2022.03.07 17:52:30+00'00'



CHAVE MÓVEL