



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

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. Liderança e gestão de Recursos Humanos
3. Tendências da gestão hoteleira
4. Gestão de alojamento
5. Segurança e acessibilidade
6. Gestão de produto
7. Ferramentas de gestão hoteleira

Conteúdos Programáticos (detalhado)

1. Conceitos e enquadramento
 - 1.1 O fenómeno turístico
 - 1.2 Organização dos serviços públicos do turismo
 - 1.3 RNT Registo Nacional do Turismo
 - 1.3.1 RNET
 - 1.3.2 RNAL
 - 1.4 Tipologias de Empreendimentos Turísticos
 - 1.5 O AL - Alojamento Local
2. Liderança e gestão de Recursos Humanos
 - 2.1 Funções e perfis profissionais
 - 2.2 Estrutura organizacional
 - 2.3 Tipos de liderança
 - 2.4 Motivação e produtividade
3. Tendências da gestão hoteleira
 - 3.1 Personalização da experiência
 - 3.2 Nova funcionalidade de espaços
 - 3.3 O poder das tecnologias
 - 3.4 Novos produtos da hotelaria
4. Gestão de alojamento
 - 4.1 Gestão de front office
 - 4.2 Gestão de back office
 - 4.3 Gestão de reservas
 - 4.4 Gestão de andares
 - 4.5 Gestão de F&B
5. Segurança e acessibilidade
 - 5.1 A segurança no turismo e na hotelaria
 - 5.2 Procedimentos relativos a pessoas e bens
6. Gestão do produto
 - 6.1 A política de preços
 - 6.2 A política de distribuição
 - 6.3 A política de comunicação
7. Ferramentas de gestão hoteleira
 - 7.1 PMS - Property Management System
 - 7.2 Channel Manager - gestor de canais
 - 7.3 Revenue Management System
 - 7.4 Indicadores e taxas

Metodologias de avaliação

A avaliação de conhecimentos consistirá na realização de um trabalho de grupo, assim como de um teste final de avaliação individual. O trabalho consistirá na apresentação em aula de conteúdos do programa da UC, previamente estudados, e contribuirá para 25% do resultado

final. O teste final contribuirá para 60% da avaliação final, e os restantes 15% serão avaliados em função da assiduidade e participação ativa e construtiva na discussão lançada nas aulas.

Software utilizado em aula

Estágio

Bibliografia recomendada

- Abranja, N. e Almeida, M. e Elias Almeida, A. e , . (2020). *Gestão Hoteleira, o produto, o serviço e as técnicas*.. Lidel edições Lda. Lisboa
- Abranja, N. e Almeida, M. e Elias Almeida, A. (2019). *Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping*, .. Lidel edições Lda. Lisboa
- 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

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. Os alunos serão parte ativa na exposição dos conteúdos programáticos.

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 5, 8, 9, 10 e 17.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

- 5 - Alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e raparigas;
- 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;
- 17 - Reforçar os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável;

Docente responsável

Assinado por: **Sónia Carla Fidalgo Pais**
Num. de Identificação: 09606868

