

Unidade Curricular	Operações de Alojamento		Área Científica	Turismo e Lazer	
CTeSP em	Promoção Turística e Cultural		Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo	
Ano Letivo	2018/2019	Ano Curricular	2	Nível	0-2
Tipo	Semestral	Semestre	1	Créditos ECTS	6.0
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T - - TP - - PL 44 TC - - S - - E - - OT 60 O 102	Código	4076-587-2004-00-18

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutórica; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Amavel da Silva Fernandes

#### Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Compreender a indústria do alojamento turístico.
2. Dominar conceitos, tipologias e classificações do alojamento turístico.
3. Aplicar as diferentes classificações ligadas à gestão do alojamento turístico.
4. Adquirir conhecimentos de um software de gestão hoteleira e de Front Office para o alojamento turístico.

#### Pré-requisitos

Não aplicável

#### Conteúdo da unidade curricular

A indústria de Alojamento: Conceitos e classificações; Formas de exploração do alojamento; Operações de funcionamento de Front Office; Software de aplicação à gestão hoteleira.

#### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. A indústria de Alojamento
  - Conceitos e classificações de alojamento turístico
2. Formas de exploração do alojamento
3. Operações de funcionamento de Front Office
  - Gestão de Front Office: gestão financeira, concorrência, tarifas, comunicação e atendimento
4. Property management system.
  - Reservations
  - Yield Management
  - Registration and Room Status
  - Posting and Call Accounting
  - Checkout and Night Audit
  - Inquiries/Reports and Back Office
  - Housekeeping and Food and Beverage
  - Maintenance and Security
  - Marketing, Sales and Personnel
  - Electronic Mail and Time Clock
5. InovGuest software

#### Bibliografia recomendada

1. Mata, Américo (2003). Front Office – Operação e Gestão. Edições Prefácio, ISBN: 972-8563-89-2.
2. Marques, J. Albano (2007). Introdução à Hotelaria. Lisboa: Civilização, ISBN: 9789722625548
3. Bardi, James A. (2003). Hotel Front Office Management (3ª ed. ). New Jersey, ISBN: 0-471-01396-X
4. Blasco, A. (2006). Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Madrid: Editorial Síntesis, S. A. Madrid, ISBN: 84-9756-410-3

#### Métodos de ensino e de aprendizagem

Exposição dos conteúdos teóricos (método expositivo), análise e discussão, com recurso a resolução de questões, de leituras orientadas em sala de aula (método demonstrativo). Manuseamento de software de gestão hoteleira com resolução de casos práticos.

#### Alternativas de avaliação

1. Avaliação Distribuída - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso)
  - Estudo de Casos - 20% (Trabalhos práticos em sala de aula)
  - Temas de Desenvolvimento - 40% (Trabalho a elaborar em grupo de 3 alunos com apresentação em sala de aula)
  - Prova Intercalar Escrita - 40% (Prova Intercalar Escrita)
2. Exame final - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
3. Alunos em Mobilidade - (Ordinário) (Final)
  - Trabalhos Práticos - 100% (Trabalho prático com tema a definir pelo professor)

#### Língua em que é ministrada

1. Português
2. Inglês

#### Validação Eletrónica

Amavel da Silva Fernandes	Catarina Antónia Martins	Joana Maria Sampaio Rua Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
27-11-2018	27-11-2018	30-11-2018	03-12-2018