

Unidade Curricular	Gestão Hoteleira	Área Científica	Turismo
Licenciatura em	Turismo	Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo
Ano Letivo	2019/2020	Ano Curricular	2
Tipo	Semestral	Semestre	2
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T - - TP 60 PL - TC - S - E - OT - O -
		Nível	1-2
		Créditos ECTS	6.0
		Código	9254-532-2203-00-19

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

Nome(s) do(s) docente(s) Antonio Luis Gomes Goncalves, Catarina Antónia Martins

Resultados da aprendizagem e competências

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

1. Reconhecer as especificidades em termos de estrutura, funcionamento e gestão dos hotéis.
2. Caracterizar a estrutura e os diferentes departamentos de um hotel.
3. Conhecer os principais indicadores, instrumentos de gestão financeira e contabilística do sector hoteleiro.
4. Compreender o processo e a problemática do investimento e financiamento dos empreendimentos hoteleiros.
5. Conhecer a especificidade da gestão dos recursos humanos na hotelaria.
6. Identificar os requisitos e princípios de gestão da qualidade e gestão da segurança, num hotel.
7. Compreender a importância e a necessidade de um plano de gestão ambiental na hotelaria.

Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:
Não tem.

Conteúdo da unidade curricular

1- Conceitos Introdutórios 2- Relações entre as Agências de Viagens e as Unidades Hoteleiras. 3- Organização dos Serviços de um hotel. 4- Gestão Hoteleira. 5- Contabilidade. 6- Promoção e Vendas. 7- Política Ambiental. 8- Formação em Hotelaria. 9- Relações em Hotelaria. 10- Análise de um Projeto de um Hotel.

Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Conceitos introdutórios – O hotel
 - Os diversos serviços do hotel
 - Formas modernas de hospedagem
 - Restaurantes, estabelecimentos de bebidas e estabelecimentos de diversão
2. Relações entre agências de viagens e unidades hoteleiras.
 - Reservas e anulações.
 - Allotment.
 - As comissões, vouchers e transfers.
 - Circuitos turísticos.
3. Organização dos serviços de um hotel.
 - Serviço de pessoal e receção.
 - Serviço de faturação, portaria e andares.
 - Restaurante, room service, bar e economato.
 - Serviços de lavandaria, controlo geral e city ledger.
4. Gestão hoteleira.
 - Direção e gestão.
 - Gestão de pessoal e controlo interno.
 - Análise de resultados.
5. Contabilidade.
 - Organização contabilística.
6. Promoção e vendas.
 - Posicionamento.
 - Vendas.
7. Política ambiental.
 - Consciência ecológica e responsabilidade ambiental.
8. Formação em hotelaria.
 - Formação com base na excelência e qualidade.
9. Relações em hotelaria.
 - Relações humanas.
10. Análise de um projeto de um hotel.
11. O Property Management System Newhotel Cloud Suite - introdução e principais conceitos de utilização.

Bibliografia recomendada

1. Marques, J. A. (2007). Introdução à Hotelaria. Porto: Livraria Civilização Editora. ISBN 978-972-26-2554-8
2. Quintas, M. A. (2006). Organização e Gestão Hoteleira. Lisboa: Euro-Tom Lda. ISBN 972-99958-0-X
3. Costa, R. (2012). Introdução à Gestão Hoteleira (4ª ed.). Lisboa: Lidel -Edições Técnicas Lda. ISBN 978-972-757-860-3
4. Costa, R., & Sousa, T. (2015). Gestão Comercial e Hoteleira. Lisboa: Lidel -Edições Técnicas Lda. ISBN 978-972-757-957-0
5. Confederation of Tourism and Hospitality. (2009). Introduction to Business Operations Study Guide. London: BPP Learning Media Ltd ISBN 9780 7517 7793 2

Métodos de ensino e de aprendizagem

Sessões tutoriais nas horas de contacto utilizando o método expositivo associado a técnicas ativas. Meios audiovisuais. Utilização do Software Newhotel Cloud Suite.

Alternativas de avaliação

1. Avaliação Distribuída - (Ordinário) (Final, Recurso)
 - Exame Final Escrito - 40%
 - Trabalhos Práticos - 15% (Trabalhos práticos em sala)
 - Temas de Desenvolvimento - 15%

Alternativas de avaliação

- Prova Intercalar Escrita - 30%
- 2. Alunos em Mobilidade - (Ordinário) (Final)
 - Trabalhos Práticos - 100%
- 3. Avaliação por exame final - (Ordinário, Trabalhador) (Especial)
 - Exame Final Escrito - 100%
- 4. Avaliação Distribuída TE - (Trabalhador) (Final, Recurso)
 - Exame Final Escrito - 45%
 - Temas de Desenvolvimento - 20%
 - Prova Intercalar Escrita - 35%

Língua em que é ministrada

1. Português
2. Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

Validação Eletrónica

Antonio Luis Gomes Goncalves, Catarina Antónia Martins	Catarina Antónia Martins	Catarina Alexandra Alves Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
02-03-2020	02-03-2020	02-03-2020	04-03-2020