

Unidade Curricular	Operações de Alojamento		Área Científica	Turismo	
Licenciatura em	Turismo		Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo	
Ano Letivo	2018/2019	Ano Curricular	3	Nível	1-3
Tipo	Semestral	Semestre	1	Créditos ECTS	6.0
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T -	TP 60	PL -
			TC -	S -	E -
			OT -	O -	
<small>T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra</small>					

Nome(s) do(s) docente(s) Catarina Antónia Martins

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
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
5. Ai Quintas, Manuel (2006) Organização e Gestão Hoteleira, Vol. I e II, Otelur Editores, Lisboa ISBN: 972-99958-0-X

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 Contínua - (Ordinário, Trabalhador) (Final)
 - Prova Intercalar Escrita - 50% (Prova teórica Intercalar Escrita)
 - Prova Intercalar Escrita - 50% (Prova Prática na última semana de aulas)
2. Exame final - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
 - Exame Final Escrito - 50% (Prova teórica)
 - Exame Final Escrito - 50% (Prova prática)
3. Alunos em Mobilidade - (Ordinário) (Final)
 - Trabalhos Práticos - 100% (Trabalhos práticos com tema a definir pelo professor)

Língua em que é ministrada

1. Português
2. Inglês

Validação Eletrónica

Catarina Antónia Martins	Aida Maria Oliveira Carvalho	Joana Maria Sampaio Rua Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
01-11-2018	05-11-2018	09-11-2018	12-11-2018