

\* **Escola Superior de Gestão de Tomar**

**Ano letivo: 2023/2024**

**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**

---