Escola Superior de Gestão de Tomar **Ano letivo:** 2022/2023

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

Docente(s)

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. Gestão de alojamento
3. Ferramentas de gestão hoteleira
4. Recursos humanos na hotelaria
5. Marketing e vendas
6. Novas abordagens em tempos de crise

Conteúdos Programáticos (detalhado)

1. Conceitos e enquadramento
1.1 Legislação
1.2 O produto/fenómeno turístico
1.3 Organização dos serviços públicos do turismo
1.4 RNET
2. Gestão de alojamento
2.1 Gestão de front office
2.2 Gestão de back office
2.3 Gestão de reservas
2.4 Gestão de andares
2.5 Gestão de F&B
2.6 Indicadores e taxas
3. Ferramentas de gestão hoteleira
3.1 PMS - Property Management System
3.2 CRS - Reservation Central System
3.3 Channel Manager - gestor de canais
3.4 Revenue Management System
4. Recursos humanos na hotelaria
4.1 Principais diretrizes
4.2 Estrutura organizacional
4.3 Funções e perfis profissionais
4.4 Liderança e gestão
5. Marketing e vendas
5.1 Mercado
5.2 Segmentação
5.3 Cliente
5.4 Webmarketing
6. Novas abordagens em tempos de crise
6.1 Gestão de crises em hotelaria
6.2 Procura de mercados alternativos
6.3 Selos de qualidade - o exemplo Clean and Safe

Metodologias de avaliação

A avaliação de conhecimentos consistirá na realização de um trabalho, assim como de um teste final de avaliação individual que contribuirá para 70% do resultado final, sendo os outros 30% calculados com base na participação ativa na discussão lançada nas aulas e no trabalho académico desenvolvido ao longo do semestre.

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.

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 8, 9 e 10
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

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;

Docente responsável

Assinado por: **Sónia Carla Fidalgo Pais**
Num. de Identificação: 09606868
Data: 2023.02.21 20:47:44+00'00'