

Gestão Turística e Cultural

Licenciatura, 1º Ciclo

Plano: Despacho nº 14880/2013 de 15/11/2013

Ficha da Unidade Curricular: Gestão Hoteleira

ECTS: 4; Horas - Totais: 108.0, Contacto e Tipologia, T:15.0; TP:30.0;

Ano | Semestre: 3 | S1

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 964165

Área Científica: Turismo

Docente Responsável

Eunice Ferreira Ramos Lopes

Professor Adjunto

Docente(s)

Sónia Carla Fidalgo Pais

Assistente Convidado

Objetivos de Aprendizagem

Pretende-se que os alunos adquiram ferramentas e conhecimentos teórico/práticos diretamente relacionados com a gestão de empreendimentos turísticos.

Objetivos de Aprendizagem (detalhado)

Pretende-se que os alunos adquiram conhecimentos relacionados com os vários departamentos que compõem os empreendimentos turísticos, as suas operações diárias, as tendências de gestão, os novos canais de distribuição e todas as operações que diretamente contribuem para a gestão dos mesmos.

Conteúdos Programáticos

1. Legislação Hoteleira DL 80/2017
2. Gestão de alojamento
3. Gestão de Alimentação e Bebidas
4. Ferramentas da gestão Hoteleira

5. Preço e políticas de preço
6. Análises estatísticas e financeiras

Conteúdos Programáticos (detalhado)

1. Legislação Hoteleira DL 80/2017
 - a. Noção de empreendimentos turísticos
 - b. Noção de alojamento local
 - c. Tipologias de empreendimentos turísticos
 - d. Unidades de alojamento
2. Gestão de alojamento
 - a. Gestão de Front office
 - b. Gestão de Back office
 - c. Gestão de Reservas
 - d. Gestão de andares
 - e. Garantias e políticas de pagamento
 - f. Tratamento de reclamações
3. Gestão de Alimentação e Bebidas
 - a. Departamentos de Alimentação e Bebidas
 - b. Funções no departamento de Alimentação e Bebidas
4. Ferramentas da gestão Hoteleira
 - a. No marketing digital
 - b. Na comunicação
 - c. Na distribuição
 - d. Nas novas tecnologias
5. Preço e políticas de preço
 - a. Fórmula Hubbart
 - b. Noções de Yield management e revenue management
6. Análises estatísticas e financeiras

Metodologias de avaliação

Avaliação contínua: exercícios (30%),
Teste Escrito final (70%)

Software utilizado em aula

Ver e-learning

Estágio

Não se aplica

Bibliografia recomendada

- Costa, R. (2012). *Introdução à Gestão Hoteleira* Lisboa: Lidel
- Miller, A. (2016). *Hotel Operations Management* Pearson Education: Pearson Education
- Costa, R. (2015). *Gestão comercial Hoteleira*, Lisboa: Lidel
- Abranja, N. (2019). *Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping* Lisboa: Lidel

Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos

Os conteúdos programáticos da unidade curricular em questão habilitam o futuro licenciado a exercer a gestão hoteleira numa perspectiva de rentabilidade na fileira económica do turismo.

Metodologias de ensino

ME1-Ensino teórico-prático: Exposição e explicação dos conteúdos programáticos, implementando uma aprendizagem participativa, exercícios de aplicação prática. ME2-Orientação em Tutoria: Resolução de exercícios. Explicação e Esclarecimentos de dúvida

Coerência das metodologias de ensino com os objetivos

A componente real que está relacionada com o desenvolvimento dos métodos de ensino baseia-se na transferência de conhecimento em operação hoteleira para a sua formatação em termos de aprendizagem escolar (exercícios práticos orientados).

Língua de ensino

Português

Pré-requisitos

Não se aplica

Programas Opcionais recomendados

Não se aplica

Observações

Docente responsável
