

| | | | | | |
|--|-------------------------------|----------------|-----------------|--|-----|
| Unidade Curricular | Operações de Alojamento | | Área Científica | Turismo e Lazer | |
| CTeSP em | Promoção Turística e Cultural | | Escola | Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela | |
| Ano Letivo | 2023/2024 | Ano Curricular | 2 | Nível | 0-2 |
| 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) Amavel da Silva Fernandes, Antonio Luis Gomes Goncalves

Resultados da aprendizagem e competências

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

1. Compreender a indústria do alojamento
2. Dominar os diferentes conceitos e classificações ao nível do alojamento turístico
3. Aplicar as diferentes operações ligados à gestão do alojamento
4. Adquirir conhecimentos ao nível de um software próprio para a hotelaria que abrange as funções de front office e funções de gestão.

Pré-requisitos

Não aplicável

Conteúdo da unidade curricular

1. A indústria de Alojamento
2. Formas de exploração do alojamento
3. Operações de funcionamento de Front Office
4. 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
 - Electronic Mail and Time Clock
5. New Hotel, Host, E-GDS.

Bibliografia recomendada

1. Ai Quintas, Manuel (2006) "Organização e Gestão Hoteleira", Volume II, Ed. Oteltur
2. Mata, Américo (2003) "Front Office – Operação e Gestão". Edições Prefácio
3. Wintouch, , "Whotel Sistema de Gestão Hoteleira – Guia de utilização", versão 3. 0.
4. González, Lydia, Talón, Pilar. 2003. "Dirección Hotelera – Operaciones y Procesos". Editorial Sintesis
5. Bardi, James A P. (2006). Hotel Front Office Management, Ed.: WILEY - ISBN: 9780470073636

Métodos de ensino e de aprendizagem

A unidade curricular será lecionada através da exposição dos conteúdos teóricos (método expositivo), seguindo-se a análise e discussão, com recurso a resolução de questões, de leituras orientadas em sala de aula (método demonstrativo). No software de aplicação à gestão hoteleira serão resolvidos exercícios práticos de aplicação, em sala de aula.

Alternativas de avaliação

1. Avaliação Final - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
 - Exame Final Escrito - 100% (Teste com componente teórica e prática (nota mínima 7 valores))
2. Alunos em Mobilidade - (Ordinário) (Final)
 - Trabalhos Práticos - 100% (Trabalho prático com tema a definir pelo professor)

Língua em que é ministrada

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

Validação Eletrónica

| | | | |
|---|--|------------------------------------|------------------------------|
| Amavel da Silva Fernandes, Antonio Luis Gomes Goncalves | Elsa da Encarnação Gonçalves Tavares Esteves | Catarina Alexandra Alves Fernandes | Luisa Margarida Barata Lopes |
| 24-10-2023 | 24-10-2023 | 24-10-2023 | 01-11-2023 |