

Unidade Curricular	Operações de Alojamento	Área Científica	Turismo
Licenciatura em	Turismo	Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela
Ano Letivo	2023/2024	Ano Curricular	3
Tipo	Semestral	Semestre	1
Nível	1-3	Créditos ECTS	6.0
Código	9254-532-3103-00-23		
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T - TP 60 PL - TC - S - E - OT - O -

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra

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

A indústria de Alojamento
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
 - Análise da Concorrência
 - Construção de tarifas
 - Previsões
 - A gestão do rendimento
 - Comunicação interdepartamental
 - Atendimento
4. Software de aplicação à gestão hoteleira
 - Introdução, Interface Principal, Os menus, Utilização de Tabelas
 - Reservas, Atribuição de alojamento, Check-in
 - Planning de alojamentos, Manutenção de alojamento
 - Consulta de hóspedes, Ficha cardex
 - Movimentos em contas, Contas correntes, Transferências de débitos entre contas
 - Faturação, Check-out
 - Overbooking
 - Tratamento de reservas de grupos
 - Vendas e entidades
 - Procedimentos de fecho de dia, Arquivos, Auditoria, Emissão de Mapas

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. Bardi, James A P. (2006). Hotel Front Office Management, Ed.: WILEY - ISBN: 780470073636
4. Sousa, T., & Costa, R. (2015). Gestão Comercial Hoteleira. Lisboa: Lider.
5. Nuno Abranja, M. A. (2020). Gestão Hoteleira - O produto, o serviço e as técnicas. Lisboa: Lidel.

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, Trabalhador) (Final, Recurso)
 - Trabalhos Práticos - 100% (Trabalho prático com tema a definir pelo professor)

Língua em que é ministrada

1. Português
2. Inglês

Validação Eletrónica

Amavel da Silva Fernandes, Antonio Luis Gomes Goncalves	Catarina Antónia Martins	Catarina Alexandra Alves Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
25-10-2023	25-10-2023	25-10-2023	01-11-2023