

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
Tipo	Semestral	Semestre	1
Nível	0-2	Créditos ECTS	6.0
Código	4076-587-2004-00-23		
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

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