

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		Código	
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