

| | | | |
|--------------------------|---------------------|-------------------|--|
| Unidade Curricular | Gestão Hoteleira | Área Científica | Turismo |
| Licenciatura em | Turismo | Escola | Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela |
| Ano Letivo | 2022/2023 | Ano Curricular | 2 |
| Tipo | Semestral | Semestre | 2 |
| Nível | 1-2 | Créditos ECTS | 6.0 |
| Código | 9254-532-2203-00-22 | | |
| 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) Antonio Luis Gomes Goncalves

Resultados da aprendizagem e competências

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

1. Reconhecer as especificidades em termos de estrutura, funcionamento e gestão dos hotéis.
2. Caracterizar a estrutura e os diferentes departamentos de um hotel.
3. Conhecer os principais indicadores, instrumentos de gestão financeira e contabilística do sector hoteleiro.
4. Compreender o processo e a problemática do investimento e financiamento dos empreendimentos hoteleiros.
5. Conhecer a especificidade da gestão dos recursos humanos na hotelaria.
6. Identificar os requisitos e princípios de gestão da qualidade e gestão da segurança, num hotel.
7. Compreender a importância e a necessidade de um plano de gestão ambiental na hotelaria.

Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:
Não tem.

Conteúdo da unidade curricular

1- Conceitos Introdutórios 2- Relações entre as Agências de Viagens e as Unidades Hoteleiras. 3- Organização dos Serviços de um hotel. 4- Gestão Hoteleira. 5- Contabilidade. 6- Promoção e Vendas. 7- Política Ambiental. 8- Formação em Hotelaria. 9- Relações em Hotelaria. 10- Análise de um Projeto de um Hotel.

Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Conceitos introdutórios – O hotel
 - Os diversos serviços do hotel
 - Formas modernas de hospedagem
 - Restaurantes, estabelecimentos de bebidas e estabelecimentos de diversão
2. Relações entre agências de viagens e unidades hoteleiras.
 - Reservas e anulações.
 - Allotment.
 - As comissões, vouchers e transfers.
 - Circuitos turísticos.
3. Organização dos serviços de um hotel.
 - Serviço de pessoal e receção.
 - Serviço de faturação, portaria e andares.
 - Restaurante, room service, bar e economato.
 - Serviços de lavanderia, controlo geral e city ledger.
4. Gestão hoteleira.
 - Direção e gestão.
 - Gestão de pessoal e controlo interno.
 - Análise de resultados.
5. Contabilidade.
 - Organização contabilística.
6. Promoção e vendas.
 - Posicionamento.
 - Vendas.
7. Política ambiental.
 - Consciência ecológica e responsabilidade ambiental.
8. Formação em hotelaria.
 - Formação com base na excelência e qualidade.
9. Relações em hotelaria.
 - Relações humanas.
10. Análise de um projeto de um hotel.
11. O Property Management System Newhotel Cloud Suite - introdução e principais conceitos de utilização.

Bibliografia recomendada

1. Marques, J. A. (2007). Introdução à Hotelaria. Porto: Livraria Civilização Editora. ISBN 978-972-26-2554-8
2. Quintas, M. A. (2006). Organização e Gestão Hoteleira. Lisboa: Euro-Tom Lda. ISBN 972-99958-0-X
3. Costa, R. (2012). Introdução à Gestão Hoteleira (4ª ed.). Lisboa: Lidel -Edições Técnicas Lda. ISBN 978-972-757-860-3
4. Costa, R. , & Sousa, T. (2015). Gestão Comercial e Hoteleira. Lisboa: Lidel -Edições Técnicas Lda. ISBN 978-972-757-957-0
5. Confederation of Tourism and Hospitality. (2009). Introduction to Business Operations Study Guide. London: BPP Learning Media Ltd ISBN 9780 7517 7793 2

Métodos de ensino e de aprendizagem

Sessões tutoriais nas horas de contacto utilizando o método expositivo associado a técnicas ativas. Meios audiovisuais. Utilização do Software Newhotel Cloud Suite.

Alternativas de avaliação

1. Avaliação contínua - (Ordinário) (Final, Recurso)
 - Prova Intercalar Escrita - 75%
 - Trabalhos Práticos - 25% (Trabalhos práticos em sala)

Alternativas de avaliação

2. Alunos em Mobilidade - (Ordinário) (Final)
 - Trabalhos Práticos - 100%
3. Avaliação Distribuída TE - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso)
 - Exame Final Escrito - 75%
 - Temas de Desenvolvimento - 25%
4. Avaliação por exame final - (Ordinário, Trabalhador) (Especial)
 - Exame Final Escrito - 100%

Língua em que é ministrada

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

Validação Eletrónica

| | | | |
|------------------------------|--------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| Antonio Luis Gomes Goncalves | Catarina Antónia Martins | Catarina Alexandra Alves Fernandes | Luisa Margarida Barata Lopes |
| 04-08-2023 | 25-08-2023 | 25-08-2023 | 25-08-2023 |