

Unidade Curricular	Operações de Alojamento	Área Científica	Turismo
Licenciatura em	Turismo	Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela
Ano Letivo	2022/2023	Ano Curricular	3
Tipo	Semestral	Semestre	1
Nível	1-3	Créditos ECTS	6.0
Código	9254-532-3103-00-22		
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) 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 industria do alojamento turístico.
2. Dominar conceitos, tipologias e classificações do alojamento turístico.
3. Aplicar as diferentes classificações ligadas à gestão do alojamento turístico.
4. Adquirir conhecimentos de um software de gestão hoteleira e de Front Office para o alojamento turístico.

Pré-requisitos

Não aplicável

Conteúdo da unidade curricular

A indústria de Alojamento: Conceitos e classificações; Formas de exploração do alojamento; Operações de funcionamento de Front Office; Software de aplicação à gestão hoteleira, New Hotel, Host, E-GDS.

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. Mata, A (2003). Front Office – Operação e Gestão. Edições Prefácio, ISBN: 972-8563-89-2.
2. Marques, J. Albano (2007). Introdução à Hotelaria. Lisboa: Civilização, ISBN: 9789722625548
3. Bardi, A. (2003). Hotel Front Office Management (3ª ed.). New Jersey, ISBN: 0-471-01396-X
4. Blasco, A. (2006). Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Madrid: Editorial Síntesis, S. A. Madrid, ISBN: 84-9756-410-3

Métodos de ensino e de aprendizagem

Exposição dos conteúdos teóricos (método expositivo), análise e discussão, com recurso a resolução de questões, de leituras orientadas em sala de aula (método demonstrativo). Manuseamento de software de gestão hoteleira, New Hotel, Host, E-GDS com resolução de casos práticos.

Alternativas de avaliação

1. Avaliação Distribuída - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso)
 - Prova Intercalar Escrita - 100% (A avaliação terá uma componente prática e uma componente teórica)
2. Exame final - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
3. 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	Catarina Antónia Martins	Catarina Alexandra Alves Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
13-10-2022	13-10-2022	13-10-2022	18-10-2022