

Unidade Curricular	Introdução às Operações Hoteleiras	Área Científica	Hoteleria e Restauração
Licenciatura em	Direção e Gestão Hoteleira	Escola	Escola Superior de Hotelaria e Bem-Estar
Ano Letivo	2023/2024	Ano Curricular	1
Tipo	Semestral	Semestre	1
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T - - TP 60 PL - TC - S - E - OT - O -
Nível	1-1	Créditos ECTS	6.0
Código	9076-806-1104-00-23		

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) Anderson Gomes de Souza

### Resultados da aprendizagem e competências

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

1. Compreender o âmbito de realização das operações hoteleiras e perceber o enquadramento geral da indústria hoteleira na atividade turística.
2. Dominar os conceitos teóricos e as aplicações práticas relacionadas com o desempenho de funções de direção geral, gestão operacional e controlo de unidades hoteleiras.
3. Compreender e utilizar a informação disponível na gestão corrente de uma unidade hoteleira.
4. Avaliar o desempenho e resultados de uma unidade hoteleira.
5. Conhecer os produtos associados à hotelaria que vão além dos serviços de alojamento e alimentação, como os serviços de spa, golfe, desporto, negócios ou jogo, entre outros.

### Pré-requisitos

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

### Conteúdo da unidade curricular

Perspetiva histórica e enquadramento geral da indústria hoteleira. O hotel. Introdução ao asset management. Processo de orçamentação e responsabilidades dentro da estrutura. Enquadramento da hotelaria no sistema da atividade turística.

### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Perspetiva história e enquadramento geral da indústria hoteleira.
  - A indústria hoteleira: perspetiva histórica e atualidade.
  - Hotéis cadeia vs hotéis independentes.
  - Caracterização da oferta hoteleira.
  - Tipologias de alojamento e meios de hospedagem.
  - Ciclo do cliente e ciclo de A&B.
  - O fator humano em hotelaria.
2. O hotel.
  - Diferentes componentes do produto hoteleiro.
  - Visão, missão, objetivos e estratégias.
  - Direção hoteleira e coordenação geral entre os vários departamentos.
3. Introdução ao asset management.
  - A responsabilidade do gestor hoteleiro.
  - Tipos de afiliação e vantagens e desvantagens para cada o proprietário e cadeia.
4. Processo de orçamentação e responsabilidades dentro da estrutura.
  - Gestão orçamental e KPI (Key Performance Indicators).
5. Enquadramento da hotelaria no sistema da atividade turística.
  - O sistema da atividade turística.
  - Relação entre o produto hoteleiro e o destino turístico.

### Bibliografia recomendada

1. Costa, R. (2012). Introdução à Gestão Hoteleira (4ª ed.). Lidel.
2. Hayes, D., Numemeier, J., & Miller, A. (2016). Hotel Operations Management (3rd. ed.). Pearson.
3. Rutherford, D. & O'Fallon, M. (2010). Hotel Management and Operations (5th ed.). Wiley.
4. Szende, P., Dalton, A.M., & Yoo, M. (2021). Operations Management in the Hospitality Industry. Emerald Publishing.
5. Walker, J., & Walker, J. (2019). Introduction to Hospitality (8th ed.). Pearson.

### Métodos de ensino e de aprendizagem

Será utilizada uma metodologia de ensino participativa, com destaque para os métodos expositivo e ativo, com recurso a estudos de casos e a prática simulada nos espaços afetos à prática em espaços hoteleiros. Os alunos serão solicitados a participar ativamente nas aulas e nas tarefas propostas pelo docente quer a título individual quer em grupo, como reforço da aprendizagem.

### Alternativas de avaliação

1. Opção 1 - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso)
  - Apresentações - 50%
  - Estudo de Casos - 50%
2. Opção 2 - (Trabalhador) (Final, Recurso)
  - Estudo de Casos - 100%
3. Opção 3 - (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

Anderson Gomes de Souza	Alcina Maria Almeida Rodrigues Nunes	Maria José Gonçalves Alves
27-10-2023	05-12-2023	08-12-2023