
Ano Letivo 2022-23

Unidade Curricular ALOJAMENTO TURÍSTICO

Cursos TURISMO (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 14161232

Área Científica TURISMO E LAZER

Sigla

Código CNAEF (3 dígitos) 812

Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS (Indicar até 3 objetivos) 4;8

Línguas de Aprendizagem Português

Modalidade de ensino

Presencial

Docente Responsável

Carimo Hassam Rassal

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Carimo Hassam Rassal	OT; TP	TP1; OT1	63TP; 3OT

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
2º	S2	63TP; 3OT	168	6

* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Esta unidade curricular não apresenta pré-requisitos

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Descrever e identificar as principais tipologias do alojamento turístico

Compreender a relevância do departamento de alojamentos para o desempenho global de um empreendimento turístico

Perceber a organização geral do departamento de alojamentos, do ciclo do cliente e definir os momentos de verdade

Explicar a importância do relacionamento entre departamentos do hotel

Entender o planeamento e avaliação das operações, com incidência nas previsões e gestão da disponibilidade de alojamento, receitas e Revenue/Yield management.

Conteúdos programáticos

- I O ALOJAMENTO TURÍSTICO
- II VOCABULÁRIO ESPECÍFICO DO ALOJAMENTO TURÍSTICO
- III DISTRIBUIÇÃO NO ALOJAMENTO TURÍSTICO
- IV O PREÇO NA HOTELARIA MODERNA
- V O CICLO DO CLIENTE
- VI PLANEAMENTO E AVALIAÇÃO DAS OPERAÇÕES
- VII INOVAÇÃO DE PRODUTOS E PROCESSOS

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Sessões teórico-práticas (desenvolvimento de estudos de caso, debate de matérias em sala de aula), sessões de índole laboratorial visitas de estudo, orientação tutorial.

Avaliação da UC:

- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 40%) + Exame (peso 60%)
- Avaliação da CAF: (A) 30% - Teste: (B) 60% - Trabalho de grupo com apresentação e arguição individual; (C) 10% - Avaliação do docente.
- Dispensa de exame: CAF \geq 12 valores
- Caso seja favorável ao aluno, a nota de exame de época normal pondera com a CAF para o cálculo da nota de admissão a exames posteriores durante o ano letivo de obtenção da CAF.
- Admissão a exame de época normal: CAF \geq 6 valores.
- Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.
- O aluno pode utilizar a CAF obtida no ano letivo anterior na UC, mediante solicitação prévia, por escrito, ao docente responsável pela U.C.

Bibliografia principal

Abranja, N.; Almeida, M. e Almeida, A.(2019). *Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping*. Lisboa. LIDEL. ISBN: 978-989-752-411-0

Abranja, N.; Almeida, A. e Almeida, M. (2020). *Gestão Hoteleira*. Lisboa. LIDEL. ISBN: 978-989-752-510-0

Berners, P. e Martin, A. (2022). *The Practical Guide to Achieving Customer Satisfaction in Events and Hotels*. Oxford. Routledge. ISBN: 978-0367723873

Skaff, D. (2022). *The Customer Service Manager*. Independently published. ISBN: 979-8838075819

Correia, A. e Rodrigues, A. (2020). *Turismo e Hospitalidade de A a Z*. Coimbra: Edições Actual. ISBN: 9789896945053

Roberts, D. (2022). *Hotel Revenue Management: The Post-Pandemic Evolution to Revenue Strategy*. NY. Business Expert Press. ISBN: 978-1637421918

Vouk, I. (2022). *HOSPITALITY 2.0: Digital Revolution in the Hotel Industry*. Ira Vouk Hospitality Technology and Revenue Management Consulting. ISBN: 978-1716137785

Academic Year 2022-23

Course unit TOURISM ACCOMMODATION

Courses TOURISM

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area

Acronym

CNAEF code (3 digits) 812

Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives) 4;8

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Presential

Coordinating teacher Carimo Hassam Rassal

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Carimo Hassam Rassal	OT; TP	TP1; OT1	63TP; 3OT

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
	0	63	0	0	0	0	3	0	168

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

NOT REQUIRED

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

- Describe and identify the main types of tourist accommodation
- Understand the relevance of the housing department to the overall performance of a tourism enterprise
- Understand the general organization of the housing department, the client's cycle and define moments of truth
- Explain the importance of the relationship between hotel departments
- Understand the planning and evaluation of operations, focusing on forecasting and management of housing availability, revenues and Revenue / Yield management.

Syllabus

- I - TOURIST ACCOMMODATION
 - II - SPECIFIC VOCABULARY OF TOURIST ACCOMMODATION
 - III - DISTRIBUTION IN TOURIST ACCOMMODATION
 - IV - THE PRICE IN MODERN HOSPITALITY
 - V - CUSTOMER'S CYCLE
 - VI - PLANNING AND EVALUATION OF OPERATIONS
 - VII - PRODUCT INNOVATION AND PROCESSES
-

Teaching methodologies (including evaluation)

Theoretical-practical sessions (development of case studies, discussion of classroom matters), laboratory sessions, study visits, tutorial orientation.

UC evaluation:

- CAF Frequency Assessment Component (40% weight) + Exam (60% weight)
- Evaluation of the CAF: (A) 30% - Test: (B) 60% - Group work with mandatory presentation ; (C) 10% - Teacher evaluation.
- Exemption from examination: CAF > = 12 values
- If it is favorable to the student, the normal period exam scores the CAF for the calculation of the admission grade for subsequent exams during the academic year of obtaining the CAF.

- Admission to the exam during the 'época normal' period: a final CA grade of >= 6 is needed
- In the special time of completion of course or improvement of classification, the result of the examination corresponds to 100% of the grade of the UC.
- The student can use the CAF obtained in the previous academic year in the UC, upon prior written request to the teacher responsible for the course unit.

Main Bibliography

Abranja, N.; Almeida, M. e Almeida, A.(2019). *Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping*. Lisboa. LIDEL. ISBN: 978-989-752-411-0

Abranja, N.; Almeida, A. e Almeida, M. (2020). *Gestão Hoteleira*. Lisboa. LIDEL. ISBN: 978-989-752-510-0

Berners, P. e Martin, A. (2022). *The Practical Guide to Achieving Customer Satisfaction in Events and Hotels*. Oxford. Routledge. ISBN: 978-0367723873

Skaff, D. (2022). *The Customer Service Manager*. Independently published. ISBN: 979-8838075819

Correia, A. e Rodrigues, A. (2020). *Turismo e Hospitalidade de A a Z*. Coimbra: Edições Actual. ISBN: 9789896945053

Roberts, D. (2022). *Hotel Revenue Management: The Post-Pandemic Evolution to Revenue Strategy*. NY. Business Expert Press. ISBN: 978-1637421918

Vouk, I. (2022). *HOSPITALITY 2.0: Digital Revolution in the Hotel Industry*. Ira Vouk Hospitality Technology and Revenue Management Consulting. ISBN: 978-1716137785