
Ano Letivo 2018-19

Unidade Curricular COMPORTAMENTO DAS PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES HOTELEIRAS

Cursos GESTÃO HOTELEIRA (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 14171152

Área Científica CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

Sigla

Línguas de Aprendizagem Português

Modalidade de ensino Teórica e prática - Presencial

Docente Responsável Maria Manuela Palmeira Neto

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Maria Manuela Palmeira Neto	OT; TP	TP1; OT1	45TP; 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	S1	45TP; 3OT	112	4

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

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Não aplicável

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Esta unidade curricular visa proporcionar a aquisição pelos estudantes de quadros referenciais, conhecimentos e competências que facilitem a compreensão do impacto que os comportamentos dos indivíduos e dos grupos têm sobre a eficácia e eficiência da organização.

Fomentar a compreensão e, em certa medida, previsão do comportamento das pessoas e dos grupos, de modo a aplicar estes conhecimentos na gestão das equipas e, assim, contribuir para o desenvolvimento organizacional.

Definir comportamento organizacional e explicitar a sua importância para o trabalho dos gestores ou trabalhadores nas organizações;

Compreender os processos psicológicos subjacentes ao comportamento individual e grupal;

Aumentar a autoconsciência, o autoconhecimento, e promover o desenvolvimento pessoal;

Propor estratégias de intervenção para melhorar o desempenho e a qualidade de vida dos trabalhadores aos vários níveis organizacionais.

Conteúdos programáticos

- I Introdução ao Comportamento Organizacional na Hotelaria
 - II A importância do serviço e da criação de uma cultura de excelência
 - A diversidade nas organizações hoteleiras
 - A comunicação nas organizações hoteleiras
 - III O grupo e a sua dinâmica nas organizações hoteleiras
 - IV A liderança de equipas
 - V A motivação das equipas
 - VI A satisfação no trabalho e o compromisso
 - VII O stress nas organizações hoteleiras
-

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Aulas teórico-práticas em regime diurno

Em cada módulo a par das aulas teóricas, serão realizadas aulas práticas, consistindo em simulações, análise e reflexão sobre textos ou vídeos, resolução de casos práticos.

Avaliação da UC:

- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 40%) + Exame (peso 60%)

Avaliação da CAF: Teste - 45%; Trabalho de grupo 50%; Assiduidade em 80%=5%

- 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.

- 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.

Bibliografia principal

Almeida, H., Orgambidez-Ramos, A., Monteiro, I. & Sousa, F. (2013). Manual de comportamento organizacional, Guia de apoio ao estudante. Faro: Sílabas & Desafios.

Brownell, F.B.J. (2009). *Organizational Behavior for the hospitality Industry*. New Jersey. Pearson Education

Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R.C., Cabral-Cardoso, C. (2006). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*.

Lisboa: Editora Recursos Humanos.

Gonçalves, S.P. (2014). *Psicossociologia do Trabalho e das Organizações*. Lisboa: Pactor

Robbins, S.P. & Judge, T. (2014). *Organizational Behavior*. London: Prentice-Hall.

Academic Year 2018-19

Course unit HUMAN BEHAVIOUR IN HOSPITALITY ORGANISATIONS

Courses HOTEL MANAGEMENT (1st cycle)

Faculty / School Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Main Scientific Area CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

Acronym

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Theoretical and practical - Presential

Coordinating teacher Maria Manuela Palmeira Neto

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Maria Manuela Palmeira Neto	OT; TP	TP1; OT1	45TP; 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	45	0	0	0	0	3	0	112

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 relevant

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

This Unit aims at fostering students' understanding on the impact of individuals and groups on organizational behavior and on its effectiveness and efficiency.

It allows students to understand and eventually predict individual and group behavior in order to apply this knowledge when managing the team work and thus, contribute to organizational development in hospitality.

Define organizational behavior and explain its importance for the managers? and workers? work in hospitality organizations;

Understand the underlying psychological processes of individual and group behaviors,;

Increase self-awareness, self-knowledge, and promote personal development;

Understand the strategies to improve performance and quality of life in hospitality industry.

Syllabus

- I Introduction to Organizational Behavior in Hospitality Industry the importance of a
- II - The importance of service and of creating a culture of excellency
- Diversity in Hospitality organizations
- Communication in Hospitality Industry
- III Group Processes
- III The Group and its dynamic in hospitality organizations.
- IV Team Leadership
- V Teams Motivation
- VI Job satisfaction and commitment
- VII Stress in Hospitality Industry

Teaching methodologies (including evaluation)

Classes combine theoretical and active learning.

For each topic of the syllabus, classes encompass theoretical and practical methodologies (role-plays, texts and videos interpretation and discussion, case studies).

ASSESSMENT

Continuous Assessment (CA) component (40%) + Exam (60%)

CA component consists of: 45% - Written Test, 50% - Group work ; Assiduity at 80% = 5%

Students with a final CA grade of ≥ 12 are exempt from the exam.

- If favourable to the student, the exam mark from the 1st exam period calculated with the CA grade will be applied for admission to further exam periods during the same academic year.
 - In the Special Exam Period for concluding the Course, or for improving the final classification, the exam weighting is 100%.
 - The student may use the CA grade obtained in the previous academic year by applying in writing to the course unit teacher.
-

Main Bibliography

Almeida, H., Orgambidez-Ramos, A., Monteiro, I. & Sousa, F. (2013). Manual de comportamento organizacional, Guia de apoio ao estudante. Faro: Sílabas & Desafios.

Brownell, F.B.J. (2009). *Organizational Behavior for the hospitality Industry*. New Jersey. Pearson Education

Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R.C., Cabral-Cardoso, C. (2006). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*.

Lisboa: Editora Recursos Humanos.

Gonçalves, S.P. (2014). *Psicossociologia do Trabalho e das Organizações*. Lisboa: Pactor

Robbins, S.P. & Judge, T. (2014). *Organizational Behavior*. London: Prentice-Hall.