
Ano Letivo 2019-20

Unidade Curricular GESTÃO DE ALOJAMENTOS

Cursos GESTÃO HOTELEIRA (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 14171166

Área Científica HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

Sigla

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	PL; TP	TP1; PL1	22,5TP; 9PL
Helder Manuel Brito Carrasqueira	TP	TP1	9TP
Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso	PL	PL1	18PL
Luís Miguel Soares Nobre de Noronha e Pereira	PL	PL1	9PL

* 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
3º	S1	31,5TP; 36PL; 4,5OT	182	6,5

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

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Alojamento Turístico, Técnicas de Receção e Alojamento.

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Identificar as principais características da atividade hoteleira, nas suas diferentes vertentes: social, económica e turística.
Compreender a relação da atividade hoteleira com os diferentes fluxos turísticos, meios de transporte e agentes do Trade.
Perceber a organização geral de um hotel, com especial atenção ao departamento de alojamento e ao ciclo do cliente.
Entender o planeamento e avaliação das operações, com incidência nas previsões e gestão da disponibilidade de alojamento, receitas e yield management.

No final da unidade curricular, espera-se que o estudante seja capaz de:

Competências Genéricas:

Caracterizar a organização geral de um hotel, com relevância para a área de alojamento; Compreender as diferentes necessidades e expectativas de um cliente durante o processo de estadia;

Reconhecer a importância das várias técnicas de previsão de custos e de receitas no alojamento.

Competências Específicas:

Caracterização da procura e distribuição hoteleira.

Conteúdos programáticos

- I - Organização Geral Hoteleira e sua Gestão
- II - Princípios de gestão estratégica e excelência operacional
- III - Distribuição na hotelaria
- IV - Gestão do ciclo do cliente
- V - O Preço na Hotelaria Moderna
- VI - Comunicação interna e Segurança dos hóspedes
- VII - Planeamento e Gestão das Operações
- VIII - Inovação de produtos e processos
- IX - Estratégias de internacionalização hoteleira

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Temas lecionados de acordo com as boas práticas da Hotelaria contemporânea, promovendo o incentivo de hábitos de pesquisa e de trabalho em conjunto, proporcionando uma maior ligação e aproximação a toda uma componente operacional e prática da hotelaria atual. A matéria é sequencial e permite uma maior assimilação e compreensão pelos estudantes da dinâmica das operações hoteleiras.

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) 45% - Teste: (B) 45% - Trabalho de grupo; (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.
- 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.

A nota final resulta da multiplicação da percentagem da assiduidade com o resultado da avaliação em aula [PERCENTAGEM ASSIDUIDADE * (A+B+C)].* Exceto EEE UALG

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

É utilizada uma metodologia de ensino mista que por um lado expõem conceitos sobre as temáticas do plano curricular e por outro, desenvolvem-se, analisam-se e criticam-se casos práticos promovendo o debate, que potenciam a apreensão de conhecimento por parte dos discentes. A realização de exercícios que visam simular operações diárias da área de Alojamento e são úteis para os estudantes absorverem conceitos importantes para a sua vida profissional futura. Em adição aos exercícios nas aulas, são ainda analisados cenários de hotéis e outros suportes de comunicação do Trade, sobre os quais se encetam debates que enriquecem os conteúdos teóricos explanados.

Em complemento às matérias lecionadas e sempre que possível, são convidados especialistas, para virem partilhar os seus conhecimentos, principalmente em áreas que têm processos complexos e/ou que tenham sofrido grandes alterações nos últimos anos. Paralelamente e uma vez que esta é uma unidade curricular que recebe vários estudantes Erasmus de diferentes países, é possível em sala de aula partilhar experiências de outras realidades e discuti-las. São ainda desenvolvidas várias ações com base em documentação própria, por norma extraída de revistas da especialidade, para análise crítica e conclusão dentro do objetivo da unidade curricular.

Bibliografia principal

Ameigeiras, C (2014) Comercialización Y Venta de Servicios Turísticos, Sintesis.

Coelho, A. (2013) Gestão de Negócios Turísticos, FGV.

Domingos, C. (2013) Prontuário Turístico, INCM- Imprensa Nacional Casa da Moeda. ISBN

Juárez, J. (2017) Dirección de Alojamientos Turísticos, Sintesis.

Patrício, M. (2016) Direito do Turismo e Alojamento Turístico, Almedina.

Rojo, I. (2014) Dirección Y Gestión de Empresas Del Setor Turístico, Edições Pirâmide, S.A.

Sarmiento, M. (2003) Gestão pela Qualidade Total na Indústria do Alojamento Turístico, Escolar Editora.

Silva, F. Umbelino, J. (2017) Planeamento e Desenvolvimento Turístico, Lidel.

Sinclair, P. Garcia, C.(2016) Marketing Turístico " Hostalaria y Turismo, Paraninfo.

Sousa, T. Costa, R.(2011) Introdução à Gestão Comercial Hoteleira, Lidel.

Wood, R. (2017) Hotel Accommodation Management, Sage .

Academic Year 2019-20

Course unit ACCOMMODATION MANAGEMENT

Courses HOTEL MANAGEMENT (1st cycle)

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

Acronym

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Presential

Coordinating teacher Carimo Hassam Rassal

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Carimo Hassam Rassal	PL; TP	TP1; PL1	22,5TP; 9PL
Helder Manuel Brito Carrasqueira	TP	TP1	9TP
Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso	PL	PL1	18PL
Luís Miguel Soares Nobre de Noronha e Pereira	PL	PL1	9PL

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

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	31,5	36	0	0	0	4,5	0	182

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

Tourist accommodation, reception techniques and accommodation.

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

Identify the main characteristics of the hotel activity, in its different aspects: social, economic and tourism.

To understand the relation of the hotel activity with the different tourist flows, means of transport and agents of the Trade.

Understand the overall organization of a hotel, with special attention to the accommodation department and customer's cycle.

Understand the planning and evaluation of operations, focusing on forecasting and management of housing availability, revenue and yield management.

At the end of the course, the student is expected to be able to:

Generic Competencies:

Characterize the general organization of a hotel, with relevance to the accommodation area; Understand the different needs and expectations of a client during the stay process;

Recognize the importance of various cost and revenue forecasting techniques in accommodation.

Specific Competences:

Characterization of demand and hotel distribution.

Syllabus

I - General Hotel Organization and its Management

II - Principles of strategic management and operational excellence

III - Distribution in the hospitality industry

IV - Customer cycle management

V - The Price in the Modern Hotel

VI - Internal Communication and Guest Safety

VII - Operations Planning and Management

VIII - Product and Process Innovation

IX - Strategies for hotel internationalization

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

The development of knowledge on the issues is carried out through theoretical exhibitions and the acquisition of knowledge through analysis of articles and case studies, stimulating both intellectual reflection as a dynamic interactive discussion. The application of theoretical knowledge is consolidated in practice sessions allowing sedimentation skills.

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) 45% - Test: (B) 45% - Group work; (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.
- 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.

The final grade results from the multiplication of the percentage of attendance with the result of the evaluation in class.

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

A methodology of mixed teaching is used, which on the one hand exposes concepts on the curricular plan themes and, on the other hand, practical cases are developed, analyzed and criticized, promoting the debate, which fosters students' knowledge seizure. The realization of exercises that simulate daily operations of the Housing area and are useful for students to absorb important concepts for their future professional life. In addition to the exercises in the classes, we also analyze scenarios of hotels and other communication media of the Trade, about which discussions are enriched that enrich the theoretical contents explained.

In addition to the subjects taught and whenever possible, experts are invited to share their knowledge, especially in areas that have complex processes and / or which have undergone major changes in recent years. At the same time and since this is a curricular unit that receives several Erasmus students from different countries, it is possible in the classroom to share experiences from other realities and discuss them. Several actions are also developed based on own documentation, as a rule extracted from journals of the specialty, for critical analysis and conclusion within the objective of the curricular unit.

Main Bibliography

- Ameigeiras, C (2014) Comercialización Y Venta de Servicios Turísticos, Sintesis.
- Coelho, A. (2013) Gestão de Negócios Turísticos, FGV.
- Domingos, C. (2013) Prontuário Turístico, INCM- Imprensa Nacional Casa da Moeda. ISBN
- Juárez, J. (2017) Dirección de Alojamientos Turísticos, Sintesis.
- Patrício, M. (2016) Direito do Turismo e Alojamento Turístico, Almedina.
- Rojo, I. (2014) Dirección Y Gestión de Empresas Del Setor Turístico, Edições Pirâmide, S.A.
- Sarmiento, M. (2003) Gestão pela Qualidade Total na Indústria do Alojamento Turístico, Escolar Editora.
- Silva, F. Umbelino, J. (2017) Planeamento e Desenvolvimento Turístico, Lidel.
- Sinclair, P. Garcia, C.(2016) Marketing Turístico " Hostelaria y Turismo, Paraninfo.
- Sousa, T. Costa, R.(2011) Introdução à Gestão Comercial Hoteleira, Lidel.
- Wood, R. (2017) Hotel Accommodation Management, Sage .