
Ano Letivo 2022-23

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

Código CNAEF (3 dígitos) 811

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; PL; TP	TP1; PL1; OT1	21TP; 24PL; 3OT
Helder Manuel Brito Carrasqueira	TP	TP1	9TP
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	30TP; 33PL; 3OT	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 - Planeamento e Gestão das Operações
 - VII - Inovação de produtos e processos
 - VIII - Estratégias de internacionalização hoteleira
-

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) 29% - Teste; (B) 61% - Trabalho de grupo; (C) 10% - Avaliação do docente.

- Dispensa de exame: CAF \geq 12 valores

- Admissão a exame de época normal: CAF \geq 6 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.

Bibliografia principal

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

Carraqueira, H. (2021) *Hotelaria Internacional*. Coimbra. Actual Editora. ISBN 9789896946692

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

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

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 ACCOMMODATION MANAGEMENT

Courses HOTEL MANAGEMENT (1st cycle)

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area

Acronym

CNAEF code (3 digits) 811

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

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Classroom-based

Coordinating teacher Carimo Hassam Rassal

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Carimo Hassam Rassal	OT; PL; TP	TP1; PL1; OT1	21TP; 24PL; 3OT
Helder Manuel Brito Carrasqueira	TP	TP1	9TP
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	30	33	0	0	0	3	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 - Operations Planning and Management
- VII -Product and Process Innovation
- VIII -Strategies for hotel internationalization

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) 29% - Test: (B) 61% - 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.

-Admission to the exam during the "epoca normal" period : a final CA grade of >=6 is needed.

Main Bibliography

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

Carraqueira, H. (2021) *Hotelaria Internacional*. Coimbra. Actual Editora. ISBN : 9789896946692

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

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

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