
Ano Letivo 2019-20

Unidade Curricular GESTÃO DE OPERAÇÕES DE ALOJAMENTO

Cursos TURISMO (2.º ciclo)
RAMO GESTÃO DE OPERAÇÕES

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 17841017

Área Científica HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

Sigla

Línguas de Aprendizagem Português

Modalidade de ensino Aulas Teórico-Práticas

Docente Responsável Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida	TP	TP1	6TP
José Joaquim Ruxa Quintas	OT; TP	TP1; OT1	24TP; 5OT

* 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
1º	S1	30TP; 50T	140	5

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

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Algumas noções de turismo e de alojamento

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

No final da unidade curricular espera-se que os mestrandos seja capazes de:

- Compreender a estrutura e a dinâmica das Operações de Alojamento;
- Entender como as variáveis internas e externas devem ser tidas em consideração para melhor explorar as oportunidades de negócio que permitam alcançar os objetivos fundamentais já referidos anteriormente;
- Conceber e operacionalizar ações enquadradas nas teorias da gestão integradas nos objetivos estratégicos das unidades de negócio onde desenvolverem atividades profissionais;
- Contribuir para a inovação e mudança de paradigma relativamente à acentuada dependência das receitas totais das unidades de negócio, relativamente às receitas originadas no Departamento de Alojamentos;
- Contribuir para a inovação e mudança de paradigma relativamente às práticas tradicionais de análise de dados para auxílio à decisão, com impacto na qualidade do serviço e na fidelização dos clientes.

Conteúdos programáticos

A EMPRESA HOTELEIRA

1. Caracterização das Operações
2. O ciclo do Cliente - do check-in ao check-out
3. Modelos de decisão com vista à otimização do binómio custo/qualidade em operações de Alojamentos e serviços complementares.
4. Identificação, análise e resolução de problemas complexos da oferta e da procura, nos diversos contextos das operações de Alojamentos.
5. Técnicas de gestão por objetivos no contexto das operações de Alojamentos, oportunidades e ameaças.

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

Pretende-se que esta unidade curricular capacite os estudantes para compreenderem as particularidades da Gestão das Operações de Alojamento no contexto da gestão global das unidades de negócio, incluindo as suas interdependências com os agentes da distribuição, cada vez mais diversificados e tecnologicamente sofisticados, para a partir daí aplicar as políticas que melhor sirvam os objetivos de equilíbrio ótimo entre preço, taxa de ocupação e resultado operacional que garanta as mais elevadas taxas de satisfação e fidelização dos clientes, suscitando o debate e a reflexão sobre os problemas atuais e futuros do sector. Numa abordagem muito aplicada, pretende-se que os estudantes construam um modelo mental que lhe facilite a mudança de práticas consoante os enquadramentos estejam mais relacionados com os ambientes internos (qualidade de serviço, facilidades de uso, localização) e externos (distribuição, concorrentes, ambiente social e económico)

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 100%)
 - Avaliação da CAF: trabalho de grupo (trabalho escrito - 50%; apresentação oral - 50%)
 - Dispensa de exame: CAF \geq 10 valores
 - O estudante tem de cumprir com o dever de assiduidade, não podendo faltar a mais do que 25% das horas de contacto previstas.
 - Na época de exame de época normal, de recurso, especial de conclusão de curso ou melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.
-

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

As aulas teóricas, intercaladas com casos práticos e o uso de ferramentas informáticas especificamente desenvolvidas para esse efeito promovem a compreensão de todo o processo designado por ciclo do cliente, conforme indicado no ponto 2 do programa, no contexto das Operações de Alojamento descritas e contextualizadas nos pontos 1, permitindo aos estudantes aplicar conceitos e técnicas de excelência operacional, nomeadamente as relativas ao conhecimento das características e comportamentos dos diversos segmentos de clientes com impacto nas distintas operações.

Bibliografia principal

- American Hotel & Lodging Association (2006). *Revenue Management. A Technology Primer*, 2nd Ed., S.L.: AH&LA.
- António, N.; Ribeiro, C.; Serra, F. e Afonso, C. (2013). Aplicação de um modelo de gestão de receitas: estudo de caso numa unidade hoteleira do Algarve. In Henriques, C.; Monteiro, I.; Serra, F.; Santos, J. e Águas P. (eds.), *Inovação e Qualidade na Hotelaria*. Faro: UAAlg/ESGHT. pp. 173-192.
- Barrows, C.; Powers, T. (2009). *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. 9th Ed. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc
- Rutherford, G & Fallon, J. (2007), *Hotel Management and Operations*. 4th Ed., Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Serra, F. (2013). Estratégias de negócio: os conceitos de Yield e de Revenue Management e a sua aplicação às operações hoteleiras. In Henriques, C.; Monteiro, I.; Serra, F.; Santos, J. e Águas P. (eds.), *Inovação e Qualidade na Hotelaria*. Faro: Universidade do Algarve, Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo. pp. 161-172.

Academic Year 2019-20

Course unit MANAGEMENT OF LODGING OPERATIONS

Courses TOURISM
BRANCH OPERATIONS MANAGEMENT

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

Acronym

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Theoretical and Practical classes

Coordinating teacher Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida	TP	TP1	6TP
José Joaquim Ruxa Quintas	OT; TP	TP1; OT1	24TP; 5OT

* 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	0	0	0	0	5	0	140

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

Some notion of tourism and accommodation

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

At the end of the course students are expected to be able to:

- Understand the structure and dynamics of lodging Operations;
- Understand how internal and external variables must be taken into consideration to better exploit business opportunities that allow achieving the fundamental objectives already referred above;
- Design and operationalize actions framed in the theories of management integrated in the strategic objectives of the business units where students will develop professional activities;
- Contribute to innovation and paradigm shift regarding the sharp dependence of the total revenue of the business units, in respect to income generated by the Accommodations Department;
- Contribute to innovation and paradigm shift with respect to traditional practices of data analysis to aid in the decision-making processes, with impact on the quality of service and customer loyalty.

Syllabus

The Hotel Company

1. Characterization of operations
2. The client cycle - from check-in to check-out
3. Decision models to optimize the relationship between price/quality in accommodations and complementary services.
4. Identification, analysis and resolution of complex problems of supply and demand in the various contexts of lodging operations.
5. Techniques of Management for Objectives in the context of lodging operations, opportunities and threats.

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

It is intended that this curricular unit empower students to understand the particularities of the lodging operations in the context of the global management of the business unit, including their interdependencies with the agents of distribution, increasingly diversified and technologically sophisticated, that thereafter best serve the goals of equilibrium between price, occupancy rate and operating income that ensures the highest rates of satisfaction and loyalty of customers, raising debate and reflection on the current and future problems of the sector. In a very operational approach, but always framed by consolidated management theories, it is intended that students build a mental model that facilitates change, depending on the practices and frameworks related to internal environments (quality of service, facilities, location) as well as external ones (distribution, competitors, political and socio-economic).

Teaching methodologies (including evaluation)

- Frequency Assessment Component FAC (100%)
 - FAC evaluation: group work (50%, written work; 50%, oral presentation)
 - Dismissed from the exam: FAC \geq 10 values
 - The student must comply with the duty of assiduity, and cannot miss more than 25% of the hours of contact provided.
 - Exams (1st call; 2nd call, special call or grade improvement) ? 100% of the classification in the CU
-

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

The lectures, interspersed with practical cases and the use of ITC tools specifically developed for this purpose promote understanding of the entire process designated by customer cycle, as indicated in section 2 and 3 of the programme, in the context of the lodging operations described and contextualized in point 1, allowing students to apply concepts and techniques of operational excellence, in particular those relating to knowledge of the characteristics and behaviors of various customer segments with impact in the different operations.

Main Bibliography

- American Hotel & Lodging Association (2006). *Revenue Management. A Technology Primer*, 2nd Ed., S.L.: AH&LA.
- António, N.; Ribeiro, C.; Serra, F. e Afonso, C. (2013). Aplicação de um modelo de gestão de receitas: estudo de caso numa unidade hoteleira do Algarve. In Henriques, C.; Monteiro, I.; Serra, F.; Santos, J. e Águas P. (eds.), *Inovação e Qualidade na Hotelaria*. Faro: UAlg/ESGHT. pp. 173-192.
- Barrows, C.; Powers, T. (2009). *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. 9th Ed. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc
- Rutherford, G & Fallon, J. (2007), *Hotel Management and Operations*. 4th Ed., Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Serra, F. (2013). Estratégias de negócio: os conceitos de Yield e de Revenue Management e a sua aplicação às operações hoteleiras. In Henriques, C.; Monteiro, I.; Serra, F.; Santos, J. e Águas P. (eds.), *Inovação e Qualidade na Hotelaria*. Faro: Universidade do Algarve, Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo. pp. 161-172.