

---

**Ano Letivo** 2021-22

---

**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**

---

**Código CNAEF (3 dígitos)** COD.812

---

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

---

**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 (*)
---------	--------------	--------	-----------------------------

\* 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; 5OT	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.
- 

### **Metodologias de ensino (avaliação incluída)**

- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 100%)
- Avaliação da CAF: trabalho de grupo (trabalho escrito - 60%; apresentação oral - 40%)
- 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.

### **Bibliografia principal**

Bhakta, A. (2012). *Professional Hotel Front Office Management*. Tata McGraw Hill Education Private Limited, New Delhi;

Hall, M. & Muller, D. (2018). *The Routledge handbook of second home tourism and mobilities*. Taylor & Francis, NY;

Magnini, V. & Simon, C. (2016). *A Hotel Manager's Handbook. 189 Techniques for Achieving Exceptional Guest Satisfaction*. Apple Academic Press, Inc, Canada;

Page, S. (2019). *Tourism Management* [6<sup>th</sup> Edition]. Routledge, NY;

Pfarr, C.; Dowling, R. & Volgger, M. (Eds.) (2021). *Consumer Tribes in Tourism. Contemporary Perspectives on Special-Interest Tourism*. Springer, Singapore;

Robinson, P.; Fallon, P.; Cameron, H. & Crofts, J. (2016). *Operations management in the travel industry* [2<sup>a</sup> edição]. Cab International;

Roca, Z. (Ed.) (2013). *Second Home Tourism in Europe. Lifestyle Issues and Policy Responses*. Routledge, USA;

Vallen, G. & Vallen, J. (2014). *Check-In Check-Out Managing Hotel Operations* [9<sup>th</sup> Edition]. Pearson Education Limited, UK;

---

**Academic Year** 2021-22

---

**Course unit** MANAGEMENT OF LODGING OPERATIONS

---

**Courses** TOURISM  
BRANCH OPERATIONS MANAGEMENT

---

**Faculty / School** SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

---

**Main Scientific Area**

---

**Acronym**

---

**CNAEF code (3 digits)** Cod.812

---

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

---

**Language of instruction** Portuguese

---

**Teaching/Learning modality** Theoretical and Practical classes

**Coordinating teacher** Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
----------------	------	---------	-----------

\* 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.
- 

## Teaching methodologies (including evaluation)

- Frequency Assessment Component FAC (100%)
- FAC evaluation: Group work (60%, written work; 40%, 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

### Main Bibliography

Bhakta, A. (2012). *Professional Hotel Front Office Management*. Tata McGraw Hill Education Private Limited, New Delhi;

Hall, M. & Muller, D. (2018). *The Routledge handbook of second home tourism and mobilities*. Taylor & Francis, NY;

Magnini, V. & Simon, C. (2016). *A Hotel Manager's Handbook. 189 Techniques for Achieving Exceptional Guest Satisfaction*. Apple Academic Press, Inc, Canada;

Page, S. (2019). *Tourism Management* [6<sup>th</sup> Edition]. Routledge, NY;

Pfarr, C.; Dowling, R. & Volgger, M. (Eds.) (2021). *Consumer Tribes in Tourism. Contemporary Perspectives on Special-Interest Tourism*. Springer, Singapore;

Robinson, P.; Fallon, P.; Cameron, H. & Crofts, J. (2016). *Operations management in the travel industry* [2ª edição]. Cab International;

Roca, Z. (Ed.) (2013). *Second Home Tourism in Europe. Lifestyle Issues and Policy Responses*. Routledge, USA;

Vallen, G. & Vallen, J. (2014). *Check-In Check-Out Managing Hotel Operations* [9<sup>th</sup> Edition]. Pearson Education Limited, UK;