

POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.009.03
--	---	-----------------------------

Curso	GESTÃO HOTELEIRA/TURISMO E LAZER						
Unidade curricular (UC)	GESTÃO DE ALOJAMENTOS						
Ano letivo	2023/2024	Ano	2.º	Período	2.º semestre	ECTS	4
Regime	Obrigatório	Tempo de trabalho (horas)			Total: 108	Contacto: 45	
Docente(s)	Ricardo Jorge da Costa Guerra						
<input type="checkbox"/> Responsável	da UC ou Área/Grupo Disciplinar (cf. situação de cada Escola)		Gonçalo Poeta Fernandes				
<input checked="" type="checkbox"/> Coordenador(a)							
<input type="checkbox"/> Regente							

GFUC PREVISTO

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

A unidade curricular de Gestão de Alojamentos visa contribuir para a formação dos estudantes ao nível da gestão do departamento de alojamentos, em empresas hoteleiras e de alojamento turístico. Procura-se que os alunos apreendam conhecimentos teóricos e práticos de métodos e técnicas de trabalho, que lhes permitam promover um serviço de qualidade e a satisfação e a fidelização de clientes. No final o estudante deverá, com supervisão, ser capaz de participar, organizar e planificar as diversas tarefas inerentes à prestação de serviços neste departamento ou área operacional.

Com esta UC, pretende-se:

1. Compreender a relevância da área de alojamentos para o desempenho global das unidades hoteleiras;
2. Compreender a estrutura organizacional e funcionamento do departamento de alojamentos;
3. Fomentar uma excelente relação com clientes e intermediários, e compreender as suas especificidades;
4. Caracterizar o departamento de *back-office* (reservas) e todos os seus mecanismos de operação;
5. Otimizar o departamento de reservas com base em indicadores de desempenho;
6. Caracterizar o departamento de andares e lavandaria/rouparia e todos os seus mecanismos de operação;
7. Otimizar a gestão do departamento de andares e lavandaria/rouparia;

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1 - O alojamento no fenómeno turístico

- 1.1 O panorama da hotelaria e do alojamento em Portugal
- 1.2 Características específicas das empresas hoteleiras
- 1.3 A importância da gestão de alojamento no desempenho da unidade hoteleira
- 1.4 Organização funcional do departamento de alojamentos

2 – O relacionamento com o cliente

- 2.1 Conceito de hospitalidade

	<p align="center">GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)</p>	<p align="center">MODELO PED.009.03</p>
---	---	--

- 2.2 O ciclo do hóspede
- 2.3 Clientes intermediários
- 2.4 Hóspedes com necessidades especiais
- 2.5 O conceito de CRM – fidelização de clientes e qualidade de serviço
- 2.6 Gestão de reclamações de hóspedes

3 – Gestão de reservas e back office

- 3.1 Planeamento de ocupações
- 3.2 Programas/sistemas informáticos
- 3.3 Reservas (balcão, telefone, email, online, via intermediários)
- 3.4 Cancelamento de reservas
- 3.5 Alterações, upgrades e downgrades de quartos
- 3.6 Allotment, release e stop sales
- 3.7 Overbooking e no-show
- 3.8 Roomlist, atualização e controlo de room status
- 3.9 Contratos comerciais
- 3.10 Gestão de grupos

4 - Indicadores do desempenho do dep. de alojamentos

- 4.1 Revenue management
- 4.2 A taxa de ocupação quarto/cama
- 4.3 A duração média da estadia (length of stay)
- 4.4 O preço médio quarto (ARR)
- 4.5 A receita por quarto disponível (REVPAR)

5- Gestão do serviço de andares e lavandaria

- 5.1 A organização e gestão do serviço de andares: hierarquia e funções
- 5.2 Horários
- 5.3 Trabalho temporário ou outsourcing
- 5.4 Limpeza e preparação dos quartos e zonas públicas
- 5.5 Lavandaria e roupa

3. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM OS OBJETIVOS DA UC

Os conteúdos programáticos foram definidos de acordo com os objetivos a atingir e competências a adquirir:

Cap.1: 1. Compreender a relevância da área de alojamentos para o desempenho global das unidades hoteleiras; 2. Compreender a estrutura organizacional e funcionamento do departamento de alojamentos;

Cap.2: 3. Fomentar uma excelente relação com clientes e intermediários, e compreender as suas especificidades;

<p>POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA</p>	<p align="center">GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)</p>	<p align="center">MODELO PED.009.03</p>
---	---	--

Cap. 3: 4. Caracterizar o departamento de *back-office* (reservas) e todos os seus mecanismos de operação;

Cap. 4: 5. Otimizar o departamento de reservas com base em indicadores de desempenho;

Cap. 5: 6. Caracterizar o departamento de andares e lavandaria/rouparia e todos os seus mecanismos de operação; 7. Otimizar a gestão do departamento de andares e lavandaria/rouparia;

Em todos os pontos dos conteúdos programáticos procura-se transmitir conhecimentos teóricos e práticos, de métodos e técnicas de trabalho ligadas à gestão e prestação de serviços de alojamento. Paralelamente alerta-se para a importância do profissionalismo, do saber ser, saber estar e saber fazer, no domínio técnico, operacional, relacional e instrumental, de forma integrada e sistémica.

No final o aluno deverá ser capaz de desenvolver a sua atividade no departamento de alojamentos de forma autónoma, nomeadamente na planificação e organização de tarefas, bem como na gestão e controlo das operações e procedimentos inerentes à prestação do serviço.

A seguinte matriz faz a correspondência entre os objetivos e os conteúdos:

Conteúdos vs. Objetivos	I	II	III	IV	V
1	x				
2	x				
3		x			
4			x		
5				x	
6					x
7					x

4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

- Abranja, N.; Almeida, M.; Almeida, A. (2019). Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping, Lidel.
- Costa, R. (2012). Introdução à Gestão Hoteleira. 4ª Ed. Lisboa: Lidel.
- Cunha, L.; Abrantes, A. (2013). Introdução ao Turismo. Lisboa: Lidel.
- Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março. Diário da República, 1ª Série, N.º48, pp. 1440-1456 (regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos).
- Quintas, M. (2006). Organização e Gestão Hoteleira, Oteltur.
- Santos, L. et al (2016) Contabilidade da Gestão Hoteleira. Cacém. ATF-Edições Técnicas
- Walker, J. R (2004). Introduction to Hospitality Management. New Jersey: Pearson Education.

Websites de referência:

<p>POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA</p>	<p align="center">GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)</p>	<p align="center">MODELO PED.009.03</p>
---	---	---

- Turismo de Portugal <http://www.turismodeportugal.pt/>
- Travel BI Turismo de Portugal <https://travelbi.turismodeportugal.pt/>
- INE Portugal <https://www.ine.pt/>
- Registo Nacional de Turismo <https://registos.turismodeportugal.pt/>
- Organização Mundial do Turismo <https://www.unwto.org/>

5. METODOLOGIAS DE ENSINO (REGRAS DE AVALIAÇÃO)

A metodologia de ensino assenta na componente expositiva complementada com técnicas ativas. São utilizados: o debate, trabalho em grupo, estudo de casos e resolução de exercícios práticos.

A Avaliação Contínua consiste na realização de uma prova de avaliação escrita (de natureza teórico-prática) e um trabalho prático. A classificação final do aluno é obtida através da seguinte ponderação: 70% da nota da prova de avaliação e 30% da nota do trabalho prático. A aprovação na unidade curricular implica uma nota mínima de 7 valores em qualquer dos métodos de avaliação.

A Avaliação por Exame Final consiste na realização de uma prova de avaliação escrita, de natureza teórico-prática, que determina a classificação final do aluno.

6. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS OBJETIVOS DA UC

Para cada componente do conteúdo programático existe uma exposição de conceitos assim como um debate e estudo de exemplos concretos da aplicação da teoria. Em alguns conteúdos programáticos são resolvidos exercícios práticos. Desta forma promove-se a reflexão e espírito crítico dos alunos com vista à obtenção de conhecimentos específicos requeridos para o desempenho profissional nesta área. A realização de trabalhos permite desenvolvimento de competências e a aplicação prática dos conhecimentos apreendidos.

Para além disso, pretende-se desenvolver as capacidades pessoais dos alunos através da reflexão sobre as diversas componentes teóricas e a sua aplicação no seu saber-saber, saber-fazer, saber-ser e saber-estar, de modo a que estes futuros profissionais venham a desempenhar sua função em colaboração com os outros indivíduos na organização. A forma de avaliação permite aferir o nível de conhecimentos dos alunos assegurando que possuem conhecimentos sobre todos os conteúdos programáticos.

Para se atingirem os objetivos propostos, sempre que possível será promovida a interação e debate de ideias e a aplicação da técnica de role play, cabendo ao professor a responsabilidade do reforço da aprendizagem e da coordenação das diversas ações e tarefas de simulação da técnica operacional e profissional. Pretende-se desta forma, colocar em prática os conhecimentos apreendidos, de forma a promover um serviço de excelência e a fidelização de clientes.

7. REGIME DE ASSIDUIDADE

Na avaliação contínua a cada aluno foi exigida a obrigatoriedade de presença num mínimo de 2/3 das aulas lecionadas e das sessões de orientação tutorial para as quais foram convocados. Tal condição apenas não se aplica aos alunos com estatuto de trabalhador-estudante.

<p>POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA</p> <p>TÉCNICO GUARDA</p>	<p>GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)</p>	<p>MODELO PED.009.03</p>
---	--	--------------------------------------

8. CONTACTOS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O docente estará disponível no gabinete pessoal B23 da ESTH, de acordo com o horário estabelecido e aprovado pela Direção da ESTH para o atendimento aos estudantes e através do correio eletrónico (ricardoguerra@ipg.pt).

DATA

17 de fevereiro de 2024

ASSINATURA

O(A) Docente

(assinatura)