

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 E NEGOCIAÇÃO DE VENDAS EM HOTELARIA						
Ano letivo	2022/2023	Ano	3.º	Período	1.º semestre	ECTS	4
Regime	Obrigatório	Tempo de trabalho (horas)			Total: 108	Contacto: 45	
Docente(s)	Ricardo Jorge da Costa Guerra						
☐ Responsável	da UC ou		Gonçalo José Poeta Fernandes				
☒ Coordenador(a)	Área/Grupo Disciplinar						
☐ Regente	(cf. situação de cada Escola)						

GFUC PREVISTO

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Os objetivos de aprendizagem desta unidade curricular são os seguintes:

1. Capacitar para a negociação através da simulação de casos práticos (role plays).
2. Conhecer as diversas técnicas de negociação e vendas através dos diversos canais de distribuição e para as diversas tipologias de clientes/parceiros.
3. Identificar as características necessárias para ser um bom gestor comercial e os erros a evitar numa negociação.
4. Compreender a importância do Departamento Comercial nas empresas do setor do turismo e hotelaria e os objetivos de atuação.
5. Contribuir para a formação dos discentes ao nível das vendas e planeamento da atividade comercial em empresas hoteleiras.
6. Capacitar para o planeamento, participação e execução das diversas tarefas inerentes ao serviço de vendas e atividades comerciais.
7. Compreender os conceitos relacionados com a hospitalidade, gestão de clientes e estratégias de fidelização.
8. Identificar os fatores que influenciam a escolha da técnica de fixação de preços e gestão tática dos mesmos.
9. Compreender as funções desempenhadas por um Revenue Manager.
10. Permitir o contacto com softwares ligados ao e-Commerce e Revenue Management.

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Capítulo I – Negociação

- 1.1 Conceitos
- 1.2 Fundamentos e características da negociação
- 1.3 Negociação integrativa e distributiva
- 1.4 Etapas do processo de negociação
- 1.5 Características dos negociadores
- 1.6 Estratégias/técnicas de negociação
- 1.7 Erros a evitar na negociação
- 1.8 Role Plays de negociação (casos práticos)

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

Capítulo II – Venda de produtos e serviços hoteleiros

2.1 A importância do Departamento Comercial e Vendas

2.1.1 Dimensão, objetivos e funções

2.1.2 A função de Gestor Comercial

2.1.3 Planeamento e ação comercial

2.1.4 Importância e gestão da base de dados

2.2 A cadeia de distribuição dos serviços hoteleiros

2.3 Segmentação na indústria hoteleira

Capítulo III – Gestão de Vendas

4.1 Princípios de Pricing e Revenue Management

4.1.1 Estratégias de Pricing

4.1.2 KPIs – Key Performance Indicators em gestão hoteleira

4.1.3 A função de Revenue Manager: funções e responsabilidades

4.1.4 Software de Revenue Management – Climber RMS

4.2 Princípios de e-Commerce e de e-Management

4.2.1 Software de Gestão Hoteleira - e-GDS

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:

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

Cap.1: 1. Capacitar para a negociação através da simulação de casos práticos (role plays). 2. Conhecer as diversas técnicas de negociação e vendas através dos diversos canais de distribuição e para as diversas tipologias de clientes/parceiros. 3. Identificar as características necessárias para ser um bom gestor comercial e os erros a evitar numa negociação.

Cap.2: 4. Compreender a importância do Departamento Comercial nas empresas do setor do turismo e hotelaria e os objetivos de atuação. 5. Contribuir para a formação dos discentes ao nível das vendas e planeamento da atividade comercial em empresas hoteleiras. 6. Capacitar para o planeamento, participação e execução das diversas tarefas inerentes ao serviço de vendas e atividades comerciais.

Cap.3: 8. Identificar os fatores que influenciam a escolha da técnica de fixação de preços e gestão tática dos mesmos. 9. Compreender as funções desempenhadas por um Revenue Manager. 10. Permitir o contacto com softwares ligados ao e-Commerce e Revenue Management.

4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

- BARDI, J.; (2002) Hotel Front Office Management, John Wiley & Sons.
- CÂNDIDO, I.(2001) Governança em Hotelaria, Editora Educ.
- COSTA, R. (2008) Introdução à Gestão Hoteleira, Lisboa. Lidel.
- COSTA,R.; SOUSA, T. (2015) Gestão Comercial Hoteleira. Lisboa. Lidel.
- CUNHA, L. (2013), Economia e Política do Turismo. Lidel, Lisboa.
- CUNHA, L.; ABRANTES, A. (2013). Introdução ao Turismo. Lisboa: Lidel.

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

- EGGER, R.; BUHALIS, D. (2008). eTourism – Case Studies. Ed. Butterworth Heinemann, Oxford.
- FISCHER, R. (2008) Como Conduzir Uma Negociação - Livro de Exercícios. Ed. Lua de Papel
- MARTIN, R.J. (2005). Governança: Administração e Operação de Hotéis. Editora Roca.
- QUINTAS, M. (2006). Organização e Gestão Hoteleira. Oteltur.
- SANDER, P. (2019) Negociação. Tudo o que precisa de saber. Jacarandá Editora
- SANTOS, L. et al (2016) Contabilidade da Gestão Hoteleira. Cacém. ATF-Edições Técnicas
- WOOD, R. (2018). Hotel Accommodation Management. Routledge

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 dois trabalhos práticos. A classificação final do aluno é obtida através da seguinte ponderação: 60% da nota da prova de avaliação, 10% da nota do trabalho prático I e 30% da nota do trabalho prático II. 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.

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.

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).

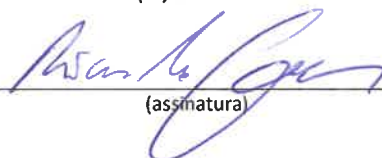
POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.009.03
---	--	--------------------------------------

DATA

25 de setembro de 2022

ASSINATURA

O(A) Docente


 (assinatura)