

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

Curso	Gestão Hoteleira e Turismo e Lazer						
Unidade curricular (UC)	Acolhimento e Front Office						
Ano letivo	2022/2023	Ano	2	Período	1.º semestre	ECTS	5
Regime	Obrigatório	Tempo de trabalho (horas)			Total: 135	Contacto: 60	
Docente(s)	Paula M.C.P. Proença						
☐ Responsável	da UC ou		Romeu M.S. Lopes				
☒ Coordenador(a)	Área/Grupo Disciplinar						
☐ Regente	(cf. situação de cada Escola)						

GFUC PREVISTO

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

A indústria hoteleira é uma componente fundamental do setor turístico, e apresenta um conjunto de características e especificidades próprias. Assim, pretende-se que os alunos percebam a importância da identificação correta das necessidades dos clientes, do acolhimento, do tato e da postura profissional, aspetos vitais nesta indústria. Visa-se a compreensão da dinâmica da indústria de alojamento, desde uma visão geral deste setor até a aspetos específicos da gestão hoteleira e de funcionamento operacional. Procura-se que os alunos apreendam conhecimentos teóricos e práticos de métodos e técnicas de trabalho, que lhes permitam atuar no contexto do serviço de acolhimento de uma unidade de alojamento, promovendo um serviço de qualidade e a satisfação e a fidelização de clientes. A utilização de aplicações informáticas específicas permite complementar a componente teórico prática e melhorar a compreensão de conceitos, métodos e técnicas.

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- I. Introdução e organização das Empresas Hoteleiras
 - História e evolução da Hotelaria
 - Tipologias de empreendimentos turísticos
 - Estrutura organizacionais dos estabelecimentos hoteleiros
 - Segmentos de mercado
 - Tipologias de clientes
- II. Receção e Gestão do Atendimento
 - Organização do Front Office
 - Funções, responsabilidades e perfis profissionais
 - Fluxo do negócio
 - Leis de Davidoff (expectativa, perceção, satisfação e orientação para o cliente)
 - Conceito de acolhimento

	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.009.03
---	---	--

- Modalidades de hospedagem
- Requisitos de alojamento
- Solicitações de reservas e disponibilidades
- Alterações, Cancelamentos e No-Shows
- Taxas de ocupação
- Overbookings
- Lista Negra e recusa de alojamento
- Contratos com Agências, Operadores e Empresas
- Dossiers de reserva
- Check-in e registo de hóspedes
- Procedimentos diversos (walk-in, day use, perdidos e achados, ...)

III. Programa informático InovGuest

- Introdução e estrutura do sistema
- Criação de fichas de empresas e de hóspedes
- Criação de Reservas
- Atribuição de quarto
- Check-in
- Lançamento de consumos
- Faturação e Check-out

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

Com a primeira parte dos conteúdos programáticos transmite-se uma visão geral deste segmento da indústria turística e de aspetos legais associados aos estabelecimentos hoteleiros. A transmissão de conhecimentos teóricos e práticos, assim como de métodos e técnicas de trabalho ligadas à área de prestação de serviços de alojamento estão presentes em todos os pontos dos conteúdos. 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. A transmissão de conhecimentos sobre aplicações informáticas específicas serve de complemento à componente teórico-prática, tornando mais eficaz a compreensão de conceitos, métodos e técnicas, e visa uma mais rápida integração no mundo do trabalho. No final o aluno deverá ser capaz de desenvolver a sua atividade no departamento de alojamentos de forma autónoma, nomeadamente na planificação

	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.009.03
---	---	--

e organização de tarefas, bem como na gestão e controlo das operações e procedimentos inerentes à prestação do serviço.

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).

Declaração de Retificação n.º 49/2015, de 2 de novembro de 2015. Diário da República, 1ª Série, N.º214, pp. 9359-9367 (sistema de classificação dos empreendimentos turísticos).

itBase SA. (2003 - 2010). Manual de utilizador do InovGuest.

Walker, J. R (2004). Introduction to Hospitality Management. New Jersey: Pearson Education.

5. METODOLOGIAS DE ENSINO (REGRAS DE AVALIAÇÃO)

Avaliação Contínua: Em cada um dos instrumentos de avaliação utilizados, o aluno terá de obter nota mínima de 7,5 valores. O resultado da avaliação em cada momento será expresso numa escala de 0 a 20 valores e refletirá a média do desempenho do aluno nas seguintes componentes:

- Frequência teórica e prática – 80%
- Trabalho prático de grupo – 20%

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

Para se atingirem os objetivos propostos, a metodologia na unidade curricular assenta em princípios de formação teórico-prática, com enfoque na partilha, análise e estudo de casos reais. 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.

7. CONTACTOS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Contactos: p.proenca@ipg.pt (Tel: 238 320 800)

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

Horário de Atendimento:

- 3ªF – 10:00 – 11h00 - 16:00-17:00

DATA

27 de dezembro de 2022

ASSINATURAS

O(A) Coordenador(a) da UC

(assinatura)

O(A) Docente

(assinatura)

Assinatura na qualidade de (clicar)

(assinatura)

Assinatura na qualidade de (clicar)

(assinatura)