



# Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

## Unidade Curricular: [1000073] Introdução às Operações Hoteleiras

### 1. Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21

Unidade Curricular: [1000073] Introdução às Operações Hoteleiras

#### [9875] Direcção e Gestão Hoteleira (pós-laboral)

Plano Curricular	[3] Cópia de Oficial 2020	Ramo	[0] Tronco comum
Área Científica	Hotelaria e Restauração,	Obrigatória/Opcional	Sim
Ano Curricular	1	Período	S1 - 1º Semestre
ECTS	6		

Curso: [9875] Direcção e Gestão Hoteleira (pós-laboral)

Plano: [3] Cópia de Oficial 2020

Ramo: [0] Tronco comum

#### Horas Contacto

(T) Teórico: 0036:00 Por Período

(TC) Trabalho de campo: 0010:00 Por Período

(S) Seminário: 0004:00 Por Período

(OT) Orientação e tutorial: 0020:00 Semanais

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)

0062:00

Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)

0168:00

### 4. Docentes

#### Docentes Responsáveis

Nome: DUARTE MARIA MEGRE DE ALMEIDA OLIVEIRA PIMENTEL

### 5. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)

Com esta disciplina pretende-se, em primeiro lugar, transmitir aos alunos os conhecimentos teóricos e práticos relacionados com o desempenho de funções de direcção geral, gestão e controlo de unidades hoteleiras. Os alunos serão confrontados com as dificuldades da Gestão corrente de uma unidade hoteleira, aprenderão a trabalhar a informação disponível, a analisar os resultados e a avaliar o desempenho de uma unidade. A organização geral de uma unidade hoteleira, as Técnicas de Gestão profissional, a elaboração e controlo orçamentais, bem como

as várias formas e conceitos de Direção Hoteleira. Pretende-se também fornecer aos alunos uma perspetiva sobre os produtos que estão associados à hotelaria e que transpõem os serviços de alojamento e alimentação, como sejam a oferta de serviços de saúde e spa, o golfe, desportos de Inverno, marinas, os negócios e incentivos, o jogo e os cruzeiros.

## 6. Learning Outcomes of the curricular unit

The aim of this course is to provide students with theoretical and practical knowledge related to the performance of general management functions, management and control of hotel units. Students will be confronted with the difficulties of day-to-day management of a hotel unit, learn how to work with available information, analyze the results and evaluate the performance of a unit. The general organization of a hotel unit, the Professional Management Techniques, the budget elaboration and control, as well as the various forms and concepts of Hotel Management. The intention is also to provide students with a perspective on the products that are associated with hospitality and that transpose accommodation and food services, such as health and spa services, golf, winter sports, marinas, business and incentives, gambling and cruises.

## 7. Conteúdos programáticos

Módulo I- Perspetiva História e Enquadramento Geral da Indústria Hoteleira

- a. A Indústria Hoteleira: perspetiva histórica e atualidade
- b. Hotéis cadeia vs hotéis independentes
- d. Caracterização da oferta hoteleira
- e. Tipologias de alojamento e meios de hospedagem
- f. Ciclo do Cliente e Ciclo de A&B
- g. O fator humano em hotelaria

Módulo II- O hotel

- a. Diferentes componentes do produto hoteleiro
- b. Visão, missão, objetivos e estratégias
- e. Direção Hoteleira e coordenação geral entre os vários departamentos

Módulo III ¿ Introdução ao Asset Management

- a. A responsabilidade do gestor hoteleiro e Tipos de afiliação e vantagens e desvantagens para cada o proprietário e cadeia

Módulo IV ¿ Processo de orçamentação e responsabilidades dentro da estrutura

- a. Gestão orçamental e KPI¿s (Key Performance Indicators)

Módulo V ¿ Enquadramento da Hotelaria no Sistema da Atividade Turística

- a. O Sistema da atividade turística Relação entre o produto hoteleiro e o destino turístico

## 8. Syllabus

The. The Hotel Industry: historical  
 B. Chain hotels vs independent hotel  
 d. Characterization of the hotel off  
 and. Types of accommodation and mean  
 f. Customer Cycle and A&B Cycle  
 g. The human factor in hospitality  
 Module II- The hotel  
 The. Different components of the hot  
 B. Vision, mission, objectives and s  
 and. Hotel management and general co  
 Module III - Introduction to Asset M  
 The. The responsibility of the hotel  
 Module IV - Budgeting process and re  
 The. Budget management and KPIs (Ke  
 Module V - Framework of Hospitality  
 The. The Tourist Activity System Rel

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

Os conteúdos programáticos incluem os conhecimentos teóricos básicos para atingir grande parte dos objetivos propostos, bem como os casos práticos e exercícios que irão reforçar estes conhecimentos e permitem uma visão integrada dos vários tópicos e temas.

### 10. Demonstration of the syllabus coherence with the curricula unit's learning objectives

The program content includes the basic theoretical knowledge to achieve most of the proposed objectives, as well as the practical cases and exercises that will reinforce this knowledge and allow an integrated view of the various topics and topics.

### 11. Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Será utilizada uma metodologia de ensino participativa, com destaque para os métodos expositivo e ativo, com recurso a estudos de casos e a prática simulada. Os alunos serão solicitados a participar ativamente nas aulas e nas tarefas propostas pelo docente quer a título individual quer em grupo, como reforço da aprendizagem.

Nas aulas serão utilizados meios didáticos pré-existentes na sala, nomeadamente o quadro e videoprojector, como facilitadores do processo de ensino e aprendizagem.

A avaliação será contínua ao longo do semestre e a classificação final resultará da ponderação dos seguintes factores:

A - Teste: 50%

B - Trabalho de grupo com apresentação: 30%

C - Relatório individual de caso prático: 20%

Serão submetidos a Exame Final os alunos que obtiverem em avaliação contínua a classificação final inferior a dez valores

### 12. Teaching methodologies (including evaluation)

A participative teaching methodology will be used, highlighting expository and active methods, using case studies and simulated practice. Students will be asked to participate actively in the

classes and tasks proposed by the teacher either individually or in a group, as reinforcement of learning.

In the classroom will be used pre-existing didactic means in the room, namely the board and projector, as facilitators of the teaching and learning process.

The evaluation will be continuous throughout the semester and the final classification will be based on the following factors:

A - Written Test: 50%

B - Group Work with Oral Presentation: 30%

C - Individual case study report: 20%

Students who have obtained a final grade less than ten values in continuous evaluation

### **13. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da unidade**

O método expositivo possibilitará aos discentes apreenderem a matéria sob o ponto de vista teórico, analisando em paralelo várias demonstrações e exemplos no contexto do curso.

A nível prático o desenvolvimento de vários exercícios, num contexto de empresas turísticas, possibilitar-lhes-á uma solução de aprender fazendo, interligando a teoria à prática.

O trabalho de grupo visa incentivar a investigação e cooperação entre os elementos do grupo, bem como melhorar capacidades de apresentação escrita e oral

### **14. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes**

The expositive method will enable students to grasp the subjects (under the theoretical point of view), in parallel, the analysing of several demos and examples (in the context of the course) will help them to understand the objectives.

On a practical level the development of various exercises, in the context of tourism professional, will allow the students to link the theory to the practice (learning by doing)

The group work aims to encourage research and cooperation among group members as well as improve written and oral presentation skills

### **15. Bibliografia de consulta/existência obrigatória | Bibliography (Mandatory resources)**

RUTHERFORD, Denney G. (2011). Hotel Management and Operations (4rd edition). Wiley & Sons, Inc.

HARRISON, Jeffrey S. e ENZ, Cathy A. (2005); Hospitality Strategic Management & Concepts and Cases; John Wiley & Sons; United States of America

JONES, Peter e LOCKWOOD, Andrew (2004); The management of hotel operations; Thomson Learning; United Kingdom

RANSLEY, Josef & INGRAM, Hadyn (2004). Developing Hospitality Properties & Facilities. (2nd Edition). Elsevier.

### **16. Metodologias de ensino (inclui avaliação) em situação de possível transição para o ensino à distância ou sistema misto no âmbito da pandemia COVID19)**

Em caso de ensino á distância as metodologias serão idênticas com recurso a plataformas que permitem interação com os alunos, recorrendo a um maior numero de casos práticos, webinars, trabalhos individuais e de grupo e testes on-line.

---

MODELO DE FICHA DE UNIDADE CURRICULAR (2020-21)

*Inválido para efeito de certificação*