



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2023-24

Unidade Curricular: [1000073] Introdução às Operações Hoteleiras

1. Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2023-24

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: GUSTAVO LUCIANO INOCÊNCIO ALVES

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

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 Direcção

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. O principal objetivo desta unidade curricular prende-se com a introdução dos conceitos básicos sobre a operação e gestão hoteleira.

6. Learning Outcomes of the curricular unit

To transmit to the students the 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 KPIs (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 pretendem dar uma visão introdutória sobre o funcionamento da indústria hoteleira e estão organizados numa lógica temporal (iniciam com a história da hotelaria e terminam com os cenários e tendências futuras). Esta organização pretende dar a conhecer aos alunos o passado, o presente e o futuro da indústria da hotelaria. O primeiro módulo tem como objetivo dar a conhecer a evolução história da hotelaria. Pretende-se ainda introduzir alguns conceitos básicos à compreensão do funcionamento e dinâmicas da hotelaria. No módulo dois pretende-se aprofundar a organização e funcionamento do hotel percorrendo todos os departamentos e áreas funcionais. O módulo três tem como objetivo dar a conhecer as lógicas da propriedade hoteleira e os principais modelos de negócio existentes (franchising, gestão, leasing, entre outros). O módulo cinco visa aprofundar as diferentes tipologias de hotéis e as suas especificidades operacionais e de gestão.

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

The contents aim to give an introductory view on the functioning of the hotel industry and are organized in a temporal logic (starting with the history of the hotel industry and ending with future scenarios and trends). This organization aims to introduce students to the past, present and future of the hospitality industry. The first module aims to learn about the evolution of hotel history. It is also intended to introduce some basic concepts to the understanding of the functioning and dynamics of hospitality. In module two we intend to deepen the organization and operation of the hotel, with all departments and functional areas. Module three aims to present the logics of hotel ownership and the main business models (franchising, management, leasing, among others). Module five aims to deepen the different typologies of hotels and their operational and management specificities.

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: 50%

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: 50%

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

As metodologias de ensino e aprendizagem baseadas essencialmente no método expositivo pretendem introduzir os alunos à realidade da hotelaria que para muitos é praticamente desconhecida. Numa fase mais avançada da unidade curricular utilizam-se instrumentos como o debate e as discussões em sala de aula, como forma de aferir se os alunos já conseguiram interiorizar os conceitos básicos e se começam a desenvolver alguma capacidade crítica. O trabalho de grupo desenvolvido pretende que os alunos explorem e aprofundem uma tipologia de hotel e coloquem em práticas todos os conhecimentos adquiridos ao longo do semestre. Com a apresentação oral de todos os trabalhos e discussão dos mesmos com o docente pretende-se que todos os alunos conheçam todas as realidades estudadas. Pretende-se que no final do semestre os alunos já tenham uma sólida percepção da organização, funcionamento e dinâmicas da indústria hoteleira. Como é uma unidade curricular introdutória pretende-se que ao longo do curso os alunos possam aprofundar todos os conhecimentos aqui aflorados em outras unidades curriculares.

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

Those teaching and learning methodologies based essentially on the exhibition method are intended to introduce students to the reality of hospitality that for many is practically unknown. In a more advanced phase of the curricular unit are used instruments such as debate and discussions in the classroom, as a way of assessing whether students have been able to internalize the basic concepts and begin to develop some critical capacity. The developed group work intends the students to explore and deepen a hotel typology and put into practice all the knowledge acquired during the semester. With the oral presentation of all the works and discussion of the same with the teacher it is intended that all the students know all the realities studied. It is intended that at the end of the semester the students already have a solid

para efeito de certificação perception of the organization, operation and dynamics of the hotel industry. As it is an introductory curricular unit it is intended that throughout the course the students can deepen all the knowledge outlined here in other curricular units.

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)

Adaptação para ensino á distancia com utilização das tecnologias disponiveis.