



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [1000195] Técnicas de Gestão Comercial

1. Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21
Unidade Curricular: [1000195] Técnicas de Gestão Comercial

[9076] Direcção e Gestão Hoteleira

Plano Curricular	[8] Oficial 2020	Ramo	[0] Tronco comum
Área Científica	Gestão e Administração,	Obrigatória/Opcional	Sim
Ano Curricular	3	Período	S2 - 2º Semestre
ECTS	5		

Curso [9076] Direcção e Gestão Hoteleira
Plano [8] Oficial 2020
Ramo [0] Tronco comum

Horas Contacto

(T) Teórico	0036:00 Semanais
(TP) Teórico Prático	0018:00 Semanais
(TC) Trabalho de campo	0005:00 Semanais
(S) Seminário	0002:00 Semanais
(OT) Orientação e tutorial	0010:00 Semanais

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)

0051:00

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

0140:00

4. Docentes

Docentes Responsáveis

Nome DUARTE MARIA MEGRE DE ALMEIDA OLIVEIRA PIMENTEL

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

O objetivo da cadeira de Técnicas de Gestão Comercial é apresentar aos alunos os diversos vetores que constituem a gestão do Departamento Comercial de uma unidade ou rede hoteleira. Criar e desenvolver a capacidade de interpretar e dominar conceitos da Gestão Comercial Hoteleira; Dotar os estudantes da capacidade de aplicar os conhecimentos adquiridos à resolução de problemas específicos e de casos concretos, conhecer os conceitos do Processo de Venda, Conhecer as componentes da Atividade Comercial de uma

Organização e a sua estruturação; Conhecer as principais funções das pessoas que compõem as estruturas comerciais das organizações.

6. Learning Outcomes of the curricular unit

The objective of the Commercial Management Techniques course is to present to the students the various vectors that constitute the management of the Commercial Department of a unit or hotel network. To create and develop the ability to interpret and master concepts of Commercial Hotel Management; Provide students with the ability to apply their knowledge to solve specific problems and concrete cases, know the concepts of the Sales Process, Know the components of the Commercial Activity of an Organization and its structuring; Know the main functions of the people who make up the commercial structures of the organizations.

7. Conteúdos programáticos

¿ Introdução e Enquadramento

Departamento Comercial

Missão e objetivos

Análise de funções

A organização das equipas comerciais

Boas práticas na gestão de equipas comerciais

¿ Estratégia Comercial Hoteleira

Estratégias Comercial para diferentes mercados e segmentos

Vendas FIT e MICE

Intermediação e distribuição turística

Iniciativas comerciais: Feiras, Workshops, Roadshows, Sales Blitz, Fam Trips, Press Trips

¿ Gestão Comercial on-line

A promoção comercial on-line

Brand site: Conteudos, SEO, Conversão

Gestão de Redes sociais

On-line reputation management

Intermediação on-line: OTAs

¿ Tendencias na gestão comercial hoteleira

Novas formas de promoção e vendas

Casos praticos

8. Syllabus

¿ Introduction and Framework

Commercial department

Mission and objectives

Function analysis

The organization of commercial teams

Good practices in the management of commercial teams

¿ Hotel Business Strategy

Strategies for different markets and segments

FIT and MICE Sales

Intermediation and tourist distribution

Trade Initiatives: Fairs, Workshops, Roadshows, Sales Blitz, Fam Trips, Press Trips

¿ Online Business Management

Online Business Promotion

Brand site: Content, SEO, Conversion

Social Media Management

Online reputation management

Online intermediation: OTAs

¿ Trends in hotel business management

New forms of promotion and sales

Practical cases

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

Os conteúdo programático inclui 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 include 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 - Frequência (sem consulta): 70%

B - Apresentação Individual: 15%

C- Trabalho Grupo: 15%

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 - Frequency (without consultation): 70%

B - Individual Presentation: 15%

C- Group Work: 15%

Students who have obtained a final grade of 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.

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)

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

ABBEY, James R. (2016), Hospitality Sales & Marketing, American Hotel & Lodging Educational Institute

DENNEY, Ruthertford G. (2011), Hotel Managemet & Operations, 4th Ed, USA: John Wiley & Sons

KOTLER, Philip; BOWEN, John; MAKENS, James (2016), Marketing for Hospitality & Tourism, 7th Ed. USA: Prentice Hall International Editions

MARTELLOTTA, André (2015), Gestão Comercial Hoteleira, Brasil: Clube de Autores

COSTA, Rodrigues. (2011), Introdução à Gestão Hoteleira. Lisboa: Lidel Editorial

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

As metodologias de ensino á distância prevêm maior enfoque na análise de casos práticos e trabalhos individuais e em grupos para maior dinâmica na aprendizagem á distância mas incluindo também aulas teóricas on-line para abordagem dos conceitos e conteúdos programáticos. A avaliação prevê 30% para teste on-line, 30% trabalhos grupo e 40% trabalhos/relatórios individuais.

Inválido para efeito de certificação