



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [50003] Gestão Estratégica do Alojamento Hoteleiro

1.Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21

Unidade Curricular: [50003] Gestão Estratégica do Alojamento Hoteleiro

4.Docentes

Docentes Responsáveis

Nome NUNO SILVA GUSTAVO

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

Proporcionar aos mestrandos o contacto com as principais ferramentas e utensílios de gestão de alojamentos tendo em vista o quadro estratégico do housekeeping no contexto da actividade hoteleira. Identificar e compreender os diferentes modelos de operação para housekeeping. Estabelecer os princípios e modelos de análise necessários para a definição estratégica do modelo de operação e sua relação com os demais departamentos da unidade hoteleira.

6.Learning Outcomes of the curricular unit

To provide master students key accommodation management tools having in mind housekeeping strategic framework within hotel context. To identify and understand different housekeeping operation models. To establish analyses models and principals for strategic definition of the operation model and its relationship with other hotel departments.

7.Conteúdos programáticos

1. Tipos de facilidades nos alojamentos
2. Orientação para o mercado
3. Principais modelos de gestão dos alojamentos
4. Níveis de serviço
5. A arquitetura de um hotel e a gestão dos alojamentos
6. Os principais sistemas de gestão dos alojamentos
7. A relevância do sistema de reservas
8. Tipos de sistemas de reservas
9. O processo de reservas através de um PMS
10. A gestão das ocupações
11. Os procedimentos de checkin e checkout

12. Os alojamentos e o Back Office
13. Preparação e estruturação do Night Audit
14. A gestão de alojamentos e o Customer Relationship Management

8.Syllabus

1. Accommodation facilities
2. Market orientation
3. Main models for accommodation management
4. Service levels
5. Hotel architecture and accommodation management
6. Main accommodation management system
7. Importance of reservation system
8. Types of reservation systems
9. Reservation process through PMS
10. Occupation management
11. Check-in and check-out procedures
12. Accommodation and back-office
13. Preparation and structure of night audit
14. Accommodation management and customer relationship management

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

A unidade curricular visa, num primeiro momento, facultar aos discentes as referências e ferramentas conceptuais necessárias à compreensão da problemática da organização, planeamento e gestão operações de alojamento em contexto de hoteleiras. Esta etapa do processo de ensino é garantida através de um conjunto de aulas de enquadramento, de natureza teórica e expositivas. A avaliação desta fase será realizada com recurso a um teste escrito.

Visando um segundo domínio de objetivos relacionado com metodologias de intervenção-ação em contexto real de operação, o programa de ensino contempla aulas centradas na resolução de casos práticos. Estes objetivos serão consolidados através da elaboração de um trabalho grupo apresentado e discutido em sala de aula.

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

The curricular unit aims, at first, to provide the students with the references and conceptual tools necessary to understand the problems of organization, planning at hotel lodging management. This stage of the teaching process is guaranteed through a set of framework classes, both theoretical and expository. The evaluation of this phase will be carried out using a written test.

Aiming at a second domain of objectives related to intervention-action methodologies in a real context of operation, the teaching program includes classes focused on the resolution of practical cases. These objectives will be consolidated through the elaboration of a group work presented and discussed in the classroom.

11.Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Esta unidade curricular é teórico-prática, alternando as sessões letivas entre exposição teórica e resolução de exercícios práticos com recurso à metodologia Problem Based Learning (PBL). A metodologia de ensino é sobretudo constituída por sessões que incentivam a uma participação ativa por parte dos estudantes, complementada por aulas de cariz mais teórico que visam apresentar e explicitar os fundamentos. Ao nível da avaliação serão adoptados

instrumentos de avaliação individual - teste escrito - e de grupo - trabalho de grupo. Será ainda disponibilizada aos discentes a hipótese de realização da disciplina através de exame final escrito

A avaliação será contínua e a classificação final resultará da ponderação dos seguintes fatores:

A - Presença e participação em aula (10%)

B - Trabalho de Grupo (40%)

C - Frequência - teste de avaliação individual escrito de conhecimentos adquiridos (50%)

12. Teaching methodologies (including evaluation)

This curricular unit is theoretical-practical, alternating teaching sessions between theoretical exposition and solving practical exercises using the Problem Based Learning (PBL) methodology.

The teaching methodology is mainly made up of sessions that encourage active participation by students, complemented by more theoretical classes which aim to present and explain the fundamentals. At the assessment level, individual assessment instruments - written test - and group - group work. It will still be made available to students the possibility of performing the discipline through a final exam written

The evaluation will be continuous and the final classification will result from the weighting of the following factors:

A - Class attendance and participation (10%)

B - Group Work (40%)

C - Frequency - individual written test of knowledge acquired (50%)

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

A metodologia de ensino e de aprendizagem inclui aulas teórico-práticas, promovendo o diálogo professor- aluno e aluno-aluno; Análise de estudos de caso através da metodologia PBL; Realização de debates e exercícios de reflexão; Exposição escrita e oral de pequenos trabalhos individuais; Visitas de estudo.

A organização da unidade curricular e da exposição das matérias será desenvolvida na alternância entre aulas teóricas e teórico-práticas, onde a exposição mais conceptual é intercalada pela exemplificação empírica construída a partir de casos relacionados com o potencial universo profissional dos estudantes (em permanente vaivém com a problematização e reflexão). Há ainda que incluir o trabalho de pesquisa e estudo desenvolvido pelo estudante e apoiado pelo docente fora da sala de aula, facilitando o debate crítico e rigoroso e o aprofundamento de conhecimentos e competências a partir das dúvidas e/ou experiências dos próprios estudantes.

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

The teaching and learning methodology includes theoretical-practical classes, promoting a teacher-student and student-student dialogue; Analysis of case studies through the methodology PBL; Conducting debates and reflection exercises; Written and oral exposition of small individual works; Field trips.

The organization of the curricular unit and the exposition of the subjects will be developed in the alternation between theoretical and theoretical-practical classes, where the more conceptual exposition is interspersed with the empirical example constructed from cases related to the

potential professional universe of the students (in constant shuttle with problematization and reflection). It is also necessary to include the research and study work developed by the student and supported by the teacher outside the classroom, facilitating the critical and rigorous debate and the deepening of knowledge and skills based on the doubts and / or experiences of the students themselves.

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

Chathoth, P.; Altinay, L.; Harrington, R.; Okumus, F. & Chane, E. (2013). Co-production versus co-creation: A process based continuum in the hotel service context. *International Journal of Hospitality Management*, 32 16, 11¿20. DOI: 10.1016/j.ijhm.2012.03.009

Enz, C. (2010). *Hospitality Strategic Management: Concepts and Cases*. New Jersey: John Wiley & Sons

Evans, N. (2020) *Strategic Management for Tourism, Hospitality and Events*. New York: Routledge

Harrington, R.; Hammond, R; Ottenbacher, M.; Chathoth, P & Marlowe. B. (2018). From goods-service logic to a memory-dominant logic: Business logic evolution and application in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*. DOI: 10.1016/j.ijhm.2018.05.014

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

PT

Em virtude da substituição temporária das atividades letivas presenciais, a metodologia de ensino expositiva é alterada, passando a contar com sessões síncronas e assíncronas via plataformas de comunicação adequadas (moodle, email e zoom), bem como a utilização de recursos das plataformas como fóruns e debates, a título de exemplo.

As metodologias de ensino acima descritas não alteram a demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da Unidade Curricular.

EN

Due to the temporary replacement of classroom teaching activities, an expository teaching methodology is changed, with synchronous and asynchronous sessions through online communication platforms (moodle, email and zoom), as well as the use of tools resources such as forums and debates, an example title.

The teaching methodologies described above do not change the demonstration of the consistency of teaching methodologies with the objectives of the Course.

PT

A avaliação contínua da UC não sofre alterações decorrentes da substituição temporária das atividades letivas presenciais, mantendo-se os elementos de avaliação e as respectivas ponderações.

EN

The continuous assessment of the UC does not suffer any changes resulting from the temporary replacement of classroom activities, maintaining the assessment elements and the respective weights