



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [55010] Gestão Estratégica de Operações Hoteleiras

1.Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21

Unidade Curricular: [55010] Gestão Estratégica de Operações Hoteleiras

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 direção 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

1. Introdução Operações Hoteleiras
2. Organização Hoteleira

3. Boas práticas de gestão de operações

3.1. Front Office

3.2. Housekeeping

3.3. Manutenção

4. Análise de casos práticos

8.Syllabus

1. Introduction Hotel Operations
2. Hotel Organization
3. Good operations management practi
- 3.1. Front Office
- 3.2. Housekeeping
- 3.3. Maintenance
4. Analysis of 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 - Relatórios de casos práticos: 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 - Individual case studies reports: 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

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 ç 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)

Metodologias baseadas em apresentações teóricas on-line com recurso a casos praticos e apresnetações

Inválido para efeito de certificação