 IPG Politécnico da Guarda Escola Superior de Turismo e Hotelaria	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR	MODELO PED.009.02
--	--	-------------------

<i>Curso</i>	Gestão Hoteleira e Turismo e Lazer			<i>Ano letivo</i>	2018-2019		
<i>Unidade Curricular</i>	Acolhimento e Front Office			<i>ECTS</i>	5		
<i>Regime</i>	Obrigatório						
<i>Ano</i>	2º	<i>Semestre</i>	1º semestre	<i>Horas de trabalho globais</i>			
<i>Docente (s)</i>	Romeu M. S. Lopes			<i>Total</i>	135	<i>Contacto</i>	60
<i>Coordenador da área disciplinar</i>	Romeu M. S. Lopes						

GFUC cumprido

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

A indústria hoteleira é uma componente fundamental do setor turístico, e apresenta um conjunto de características e especificidades próprias. Assim, pretende-se que os alunos percebam a importância da identificação correta das necessidades dos clientes, do acolhimento, do tato e da postura profissional, aspetos vitais nesta indústria.

Visa-se a compreensão da dinâmica da indústria de alojamento, desde uma visão geral deste setor até a aspetos específicos da gestão hoteleira e de funcionamento operacional. Procura-se que os alunos apreendam conhecimentos teóricos e práticos de métodos e técnicas de trabalho, que lhes permitam atuar no contexto do serviço de acolhimento de uma unidade de alojamento, promovendo um serviço de qualidade e a satisfação e a fidelização de clientes.

A utilização de aplicações informáticas específicas permite complementar a componente teórico-prática e melhorar a compreensão de conceitos, métodos e técnicas.

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

I. Introdução e organização das Empresas Hoteleiras

- História e evolução da Hotelaria
- Tipologias de empreendimentos turísticos
- Estrutura organizacionais dos estabelecimentos hoteleiros
- Segmentos de mercado
- Tipologias de clientes

II. Receção e Gestão do Atendimento

- Organização do Front Office
- Funções, responsabilidades e perfis profissionais
- Fluxo do negócio
- Leis de Davidoff (expectativa, percepção, satisfação e orientação para o cliente)

06/2

- Conceito de acolhimento
- Modalidades de hospedagem
- Requisitos de alojamento
- Solicitações de reservas e disponibilidades
- Alterações, Cancelamentos e No-Shows
- Taxas de ocupação
- Overbookings
- Lista Negra e recusa de alojamento
- Contratos com Agências, Operadores e Empresas
- Dossiers de reserva
- Check-in e registo de hóspedes
- Procedimentos diversos (walk-in, day use, perdidos e achados, ...)
- Gestão de reclamações
- Inquéritos de satisfação

III. Programa informático InovGuest

- Introdução e estrutura do sistema
- Criação de fichas de empresas e de hóspedes
- Criação de Reservas
- Atribuição de quarto
- Check-in
- Lançamento de consumos
- Faturação e Check-out

3. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM OS OBJETIVOS DA UC

Com a primeira parte dos conteúdos programáticos transmite-se uma visão geral deste segmento da indústria turística e de aspetos legais associados aos estabelecimentos hoteleiros. A transmissão de conhecimentos teóricos e práticos, assim como de métodos e técnicas de trabalho ligadas à área de prestação de serviços de alojamento estão presentes em todos os pontos dos conteúdos. Paralelamente, alerta-se para a importância do profissionalismo, do saber ser, saber estar e saber fazer, no domínio técnico, operacional, relacional e instrumental, de forma integrada e sistémica.

A transmissão de conhecimentos sobre aplicações informáticas específicas serve de complemento à componente teórico-prática, tornando mais eficaz a compreensão de conceitos, métodos e técnicas, e visa uma mais rápida integração no mundo do trabalho.

No final o aluno deverá ser capaz de desenvolver a sua atividade no departamento de alojamentos de forma autónoma, nomeadamente na planificação e organização de tarefas, bem como na gestão e controlo das operações e procedimentos inerentes à prestação do serviço.

4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

Bibliografia obrigatória:

- Costa, R. (2012). Introdução à Gestão Hoteleira. 4ª Ed. Lisboa: Lidel.
- Cunha, L.; Abrantes, A. (2013). Introdução ao Turismo. Lisboa: Lidel.
- Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março. Diário da República, 1ª Série, N.º48, pp. 1440-1456 (regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos).
- Declaração de Retificação n.º 49/2015, de 2 de novembro de 2015. Diário da República, 1ª Série, N.º214, pp. 9359-9367 (sistema de classificação dos empreendimentos turísticos).
- itBase SA. (2003 - 2010). Manual de utilizador do InovGuest.
- Ismail, A. (2004). Hospedagem – Front Office e Governança. Thomson.
- Mata, A. (2003). Front Office – Operação e Gestão. Lisboa: Prefácio.
- Quintas, M. A. (2006). Organização e Gestão Hoteleira. Volumes I, II e III. Lisboa: Euro-Tom, Lda.

Bibliografia recomendada:

- Abbot, P.; Lewry, S. (2006). Front Office – Procedimentos e competências na gestão do atendimento e receção. Mem Martins: Edições CETOP.
- Canals, L. (2009). Hotel Control – Gestión Económica Práctica y Análisis de las Operaciones en un Establecimiento de Alojamiento Turístico. Barcelona: Laertes S.A. de Ediciones.
- Marques, J. A. (2007). Introdução à Hotelaria. Livraria Civilização Editora.
- Walker, J. R (2004). Introduction to Hospitality Management. New Jersey: Pearson Education.

5. METODOLOGIAS DE ENSINO (REGRAS DE AVALIAÇÃO)

Avaliação Contínua: Em cada um dos instrumentos de avaliação utilizados, o aluno terá de obter nota mínima de 7,5 valores. O resultado da avaliação em cada momento será expressa numa escala de 0 a 20 valores e refletirá a média do desempenho do aluno nas seguintes componentes:

- Frequência teórica e prática – 80%
- Trabalho prático de grupo – 20%

Avaliação Final: Caso o aluno transite para a Avaliação Final, nenhum dos instrumentos de avaliação contínua indicados anteriormente será considerado para a nota final.

- Exame Teórico Prático – 100%

6. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS OBJETIVOS DA UNIDADE CURRICULAR

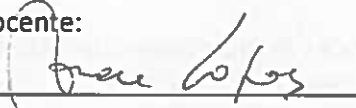
Para se atingirem os objetivos propostos, a metodologia na unidade curricular assenta em princípios de formação teórico-prática, com enfoque na partilha, análise e estudo de casos reais. Sempre que possível será promovida a interação e debate de ideias e a aplicação da técnica de role play, cabendo ao professor a responsabilidade do reforço da aprendizagem e da coordenação das diversas ações e tarefas de simulação da técnica operacional e profissional.

7. REGIME DE ASSIDUIDADE

O regime de avaliação contínua pressupõe a presença a pelo menos 75% das aulas lecionadas. Os alunos que ultrapassarem o limite definido ficam sujeitos ao regime de avaliação final.

Seia, 25 de janeiro de 2019

O Docente:



O Coordenador da Área Científica:

