	<b>GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR</b>	<b>MODELO PED.007.02</b>
---	--	------------------------------

<b>Curso</b>	Gestão Hoteleira Turismo e Lazer	<b>Ano letivo</b>	2018/19		
<b>Unidade Curricular</b>	Direção de Operações Hoteleiras	<b>ECTS</b>	4		
<b>Regime</b>	Obrigatória				
<b>Ano</b>	3	<b>Semestre</b>	2ºS		
<b>Docente(s)</b>	Paula Maria Castelo Piedade Proença Romeu Mendes Da Silva Lopes	<b>Total</b>	108	<b>Contacto</b>	45

### Objetivos, Competências e Resultados de Aprendizagem

A indústria hoteleira é uma componente fundamental do setor turístico, e apresenta um conjunto de características e especificidades próprias. Assim, o programa da UC de Direção de Operações Hoteleiras, pertencente ao 3º ano da licenciatura em Gestão Hoteleira, visa complementar os conhecimentos obtidos ao longo do processo de formação e aprendizagem, conduzindo ao desenvolvimento de competências para a formulação e implementação de políticas, estratégias e práticas de direção e gestão.

Pretende-se que essas competências permitam aos alunos atuar no contexto da Direção de Unidades Hoteleiras, conscientes: (i) dos desafios, oportunidades e ameaças do setor; (ii) das exigências e responsabilidade da função; (iii) da adequação do produto/serviço ao mercado e ao público alvo; (iv) da necessidade de melhoria contínua, foco no cliente e na sua fidelização.

### Programa

1. Enquadramento Económico do Turismo
  - a) Ameaças e Oportunidades (contexto internacional)
  - b) Indicadores da atividade turística em Portugal
  - c) Estratégia Turismo 2027
  
2. Contextualização das operações de direção hoteleira
  - a) Tipologias de estruturas diretivas das unidades hoteleiras
  - b) Gestão de unidades integradas em cadeias
  - c) Gestão de unidades independentes
  - d) As responsabilidades do Diretor de Hotel
  - e) Missão e objetivos da ADHP

### 3. A Gestão de Recursos Humanos na hotelaria

- a) Hotelaria - um negócio de pessoas para pessoas
- b) Estratégias de Recrutamento e Seleção
- c) Sistemas de Avaliação e Gestão de Desempenho

### 4. Marketing-mix na hotelaria

- a) Produtos e Serviços
- b) Especificidades do Preço
- c) Prática da Distribuição
- d) Canais de Comunicação

### 5. Gestão da Qualidade dos Serviços

- a) Objetivos da qualidade em empresas hoteleiras
- b) Os elementos diferenciados
- c) Elaboração de manuais de procedimentos
- d) Criação e desenvolvimento de questionários de avaliação de serviços
- e) A responsabilidade Social e a Sustentabilidade
- f) Inovação e Melhoria contínua

### **Demonstração da Coerência dos Conteúdos Programáticos com os Objetivos da UC**

Com a primeira parte dos conteúdos programáticos transmite-se uma visão geral sobre a indústria hoteleira como componente fundamental do setor turístico, e apresenta um conjunto de características e especificidades próprias.

A transmissão de conhecimentos teóricos e práticos, assim como de métodos e técnicas de trabalho ligadas ao desenvolvimento de competências para a formulação e implementação de políticas, estratégias e práticas de direcção e gestão.

O conteúdo programático abrange conhecimentos sobre o funcionamento da indústria hoteleira, preparando a integração da função da Direcção nas Unidades Hoteleiras. Complementarmente, reforça-se a importância do associado ao estudo e análise de cadeias hoteleiras nacionais e internacionais reforçam a visão holística que se pretende que o estudante possua neste contexto global em que as a Direcção Hoteleira opera.

### **Métodos de Ensino**

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, bem como a partilha de experiências por parte de diretores de unidades hoteleiras, que serão convidados pelo docente da unidade curricular.

Para os alunos inscritos no regime de Avaliação Contínua, como forma de colocar em prática os conhecimentos obtidos, será solicitado a realização de um trabalho de grupo, que implicará a visita e o conhecimento de uma unidade hoteleira da região, e a apresentação de estratégias ou propostas concretas de melhoria.

### **Modo de Avaliação**

Avaliação distribuída com exame final

### **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 - 70%
- Trabalho de grupo - 30%

### **Avaliação Final**


Caso o aluno transite para a Avaliação Final, nenhum dos instrumentos de Avaliação Contínua indicados será considerado para a nota final.

- Exame - 100%

### **Provas e Trabalhos Especiais**

A inscrição em regime de Avaliação Contínua pressupõe a realização de um trabalho de grupo. Pretende-se com este trabalho que os alunos (no máximo 4 por grupo), com os conhecimentos obtidos ao longo do curso e da unidade curricular em causa, efetuem uma análise SWOT a um estabelecimento hoteleiro situado na região do Parque Natural da Serra da Estrela, e apresentem 10 estratégias ou propostas concretas de melhoria. Este trabalho terá que ser sustentado no estudo do estabelecimento hoteleiro em causa, e suportado nos pressupostos definidos no Plano Estratégico do Turismo 2027.

O trabalho pressupõe 20 minutos de apresentação e discussão pública e uma componente escrita com o máximo de 15 páginas (exceto capa, bibliografia e anexos), onde são explicadas em detalhe as estratégias e propostas para o estabelecimento hoteleiro escolhido. Este elemento de avaliação terá uma ponderação de 30% da nota da unidade curricular em avaliação contínua.

	<b>SUBJECT DESCRIPTION</b>	MODELO PED.007.02
---	----------------------------	----------------------

<b>Course</b>	Hotel Management Tourism and Leisure		<b>Academic Year</b>	2018/19
<b>Subject</b>	Hotel Operations Management		<b>ECTS</b>	4
<b>Type of course</b>	Mandatory			
<b>Year</b>	3	<b>Semester</b>	<b>Student Workload</b>	
<b>Professor(s)</b>	Paula Maria Castelo Piedade Proença Romeu Mendes Da Silva Lopes		<b>Total</b> 108	<b>Contact</b> 45