

Caracterização da Unidade Curricular / Characterization of the Curricular Unit

Designação da Unidade Curricular (UC) / Title of Curricular Unit (CU): Operações Técnicas em Hotelaria / Technical Operations in Hospitality

Área científica da UC / CU Scientific Area: Hotelaria e Restauração / Hotels and Restaurants

Semestre / Semester: 3º

Número de créditos ECTS / Number of ECTS credits: 6

Carga horária por tipologia de horas / Workload by type of hours: TP: 45; OT: 6; O: 9

Carga letiva semanal / Weekly letive charge: 3h

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

- Compreender a definição e enquadramento legal dos empreendimentos turísticos;
- Adquirir e aplicar vocabulário específico da área profissional em estudo;
- Identificar as funções organizacionais dos vários departamentos de uma unidade hoteleira;
- Identificar diferentes tipos de clientes;
- Analisar e definir políticas de preços e produtos;
- Definir os procedimentos de resposta a reservas e de elaboração de pequenos orçamentos;
- Reconhecer a importância da organização e logística de eventos, bem como atividades básicas de animação ao nível da hotelaria;
- Reconhecer a importância das relações internas e externas na qualidade de serviço ao cliente;
- Identificar novas tendências e produtos hoteleiros;
- Reconhecer a importância da gestão estratégica na hotelaria;
- Promover a discussão dos temas mais importantes na área da gestão hoteleira;
- Suscitar nos alunos o espírito de investigação e trabalho em equipa.

Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

- Understand the definition and legal framework of tourist enterprises;
- Acquire and apply specific vocabulary of the professional area under study;
- Identify the organizational functions of the various departments of a hotel unit;
- Identify different types of customers;
- Analyze and define pricing and product policies;
- Define the procedures for responding to reservations and drawing up small budgets;
- Recognize the importance of organizing and logistics events, as well as basic activities of animation at the hotel level;
- Recognize the importance of internal and external relations in the quality of customer service;
- Identify new trends and hotel products;

- Recognize the importance of strategic management in hospitality;
 - Promote the discussion of the most important topics in the area of hotel management;
 - To awaken in the students the spirit of research and teamwork.
-

Conteúdos programáticos:

1. *Hotelaria e Turismo*

- 1.1. Evolução histórica da hotelaria
- 1.2. Enquadramento legal dos empreendimentos turísticos em Portugal
- 1.3. Principais características e classificações
- 1.4. Terminologias, abreviaturas e símbolos

2. *Organização estrutural de um hotel*

3. *Operacionalidade de um hotel*

- 3.1. Área de hospedagem
- 3.2. Alimentação e bebidas
- 3.3. Área administrativa

4. *Ciclo do cliente*

5. *Procedimentos de gestão do serviço de alojamento e fluxos de informação*

6. *Higiene e segurança no alojamento*

7. *Animação na hotelaria*

8. *Marketing e eventos na hotelaria*

9. *Métodos de fidelização de clientes*

10. *Novas tendências na hotelaria*

11. *Inovação na Hotelaria*

Sem Validade
Administrativa

Syllabus:

1. Hospitality and Tourism

- 1.1. Historical evolution of hospitality
- 1.2. Legal framework of tourist developments in Portugal
- 1.3. Key features and ratings
- 1.4. Terminologies, abbreviations and symbols

2. Structural organization of a hotel

3. Operability of a hotel

- 3.1. Accommodation area
- 3.2. Food and drink
- 3.3. Administrative area

4. Customer cycle

5. Accommodation service management procedures and information flows

6. Hygiene and safety in accommodation

7. Animation in hospitality

8. Marketing and hotel events

9. Customer loyalty methods

10. New trends in hospitality

11. Innovation in Hospitality

Sem Validade
Administrativa