

## **GESTÃO DE ALOJAMENTOS E EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS**

Licenciatura em Gestão de Atividades Turísticas

Licenciatura em Gestão de Atividades Turísticas (Pós-Laboral)

---

Código: 15818

Área Científica Predominante: Gestão, Organização e Planeamento do Turismo

Docente: Vânia Natércia Gonçalves Costa

Idioma de Instrução: Português

Regime: S1

Carga Letiva: 60h Carga Trabalho: 108h

ECTS: 6,0

---

### **Objetivos**

A unidade curricular de Gestão de Alojamentos e Empreendimentos Turísticos visa:

- Ministar princípios científicos de gestão do alojamento e dos equipamentos turísticos considerando a produção hoteleira essencial na para produzir os bens e serviços fornecidos por uma unidade hoteleira.
- Tratar temas como as tendências tecnológicas de evolução do setor de produção hoteleira, inovação e tecnologia ao serviço da produção hoteleira.
- Compreender a gestão de produção e fluxos, aspetos financeiro e humano, a organização dos diferentes componentes do serviço hoteleiro (Cozinha, Bar, Instalações Frigoríficas, Lavandaria e Rouparia, Armazenamento em Hotelaria).
- Planear e controlar a produção hoteleira.
- Identificar os principais equipamentos e suas características.
- Aprender as características Físicas e Ergonómicas Fundamentais, as Fontes de Energia, Ambiente e Ecologia em Unidades Hoteleiras e a soluções de Layout em Hotelaria.

### **Resultados da Aprendizagem**

Diagnosticar e resolver problemas de gestão da produção hoteleira

- Identificar e Conceber sistemas de gestão da produção hoteleira
- Identificar os constrangimentos de um sistema produtivo em hotelaria
- Implementar as correções ao nível da gestão da produção hoteleira
- Aplicar os conhecimentos na otimização de sistemas de produção existentes

- Selecionar e utilizar métodos e técnicas da gestão da produção para a resolução de problemas
- Capacidade para implementar novos Layouts de Produção de Serviços de Hotelaria
- Promover a Ergonomia, a defesa do Ambiente, Qualidade do Ar, e a Ecologia numa unidade Hoteleira
- Saber seleccionar e distinguir as diferentes fontes de energia para um sistema de produção hoteleira

### **Conteúdos Programáticos**

#### Capítulo I - Gestão de Alojamento

1. O Alojamento, conceitos, características técnicas e tendências
  - 1.2. O Alojamento e o Turismo
  - 1.3. Tipologia e Caracterização do Alojamento
  - 1.4. A Capacidade de uma unidade de alojamento
  - 1.5. Taxa de Ocupação Hoteleira
  - 1.6. O Potencial de negócio de uma unidade de alojamento
  - 1.7. Evolução da Indústria Hoteleira
  - 1.8. Fatores de Progresso da Indústria Hoteleira
  - 1.9. Novos Princípios gerais de Management Hoteleiro
  - 1.10. Organização Fundamental do Alojamento
  - 1.11. Inovação, Tecnologia e Produção Hoteleira
  - 1.12. Regulamentação e Condições de Funcionamento
  
2. Introdução à Gestão de Produção Hoteleira
  - 2.1. Evolução da Competitividade em Hotelaria
  - 2.2. Contexto da Nova Gestão de Produção Hoteleira
  - 2.3. Gestão de Produção Hoteleira e Fluxos
  - 2.4. A Gestão de Produção Hoteleira e o Aspeto Financeiro
  - 2.5. A Gestão de Produção Hoteleira e o Aspeto Humano
  
3. Diagrama dos Circuitos de Clientes, Pessoal e Mercadorias de um Hotel
  - 3.1. Organização Fundamenta de um Hotel
  - 3.2. Organograma da Cozinha
  - 3.3. Organograma da Despensa e Instalações Frigoríficas
  - 3.4. Organograma do Bar
  - 3.5. Organograma da Lavandaria e Rouparia
  
4. Instalações de Armazenamento em Hotelaria
  - 4.1. Armazém de Louças e Vidros
  - 4.2. Armazém de Papelaria
  - 4.3. Armazém de Produtos de Limpeza
  - 4.4. Armazém de Oficinas

- 4.5. Armazém de Móveis
- 4.6. Armazém de Roupas
- 4.7. Armazém de Produtos Alimentares e Bebidas
  - 4.7.1. Economato
  - 4.7.2. Despensa

- 5. O Sistema de Produção em Hotelaria
  - 5.1. Órgãos Funcionais
  - 5.2. Setor de Produção
  - 5.3. Instrumentos de Planeamento na Produção Hoteleira
  - 5.4. Controlo de Produção em Alimentação e Bebidas
  - 5.5. Controlo de Produção do Bar
  - 5.6. Produção Room Service
  - 5.7. Produção de Lavandaria e Rouparia

- 6. Os Equipamentos de Produção e as Instalações em Hotelaria
  - 6.1. Características Físicas e Ergonómicas Fundamentais
  - 6.2. Instalações e regulamentação
  - 6.3. Os Equipamentos e sua Utilização
  - 6.4.A Lavandaria e os Equipamentos
    - 6.4.1. Máquinas de Lavar
    - 6.4.2. Calandras
    - 6.4.3. Máquinas de Secar
    - 6.4.4. Máquina de Passar
    - 6.4.5. Equipamentos Complementares
  - 6.5.Cozinha e os Equipamentos
    - 6.5.1. Equipamentos de Preparação
    - 6.5.2. Equipamentos de Transformação
    - 6.5.3. Os Equipamentos de Frio na Hotelaria
    - 6.5.4. A Ventilação de Cozinhas
  - 6.6.Sistema AVAC
    - 6.6.1. A Climatização do Hotel
    - 6.6.2. Ventilação e Qualidade do Ar
  - 6.7. A Iluminação do Hotel
  - 6.8. A Água na Hotelaria e na Restauração
  - 6.9. Os Elevadores

- 6.10. Fontes de Energia, Ambiente e Ecologia em Unidades Hoteleiras
  - 6.10.1. Tipologias de Energia do Hotel
  - 6.10.2. A Eletricidade na Hotelaria
  - 6.10.3. O Gás na Hotelaria
  - 6.10.4. O Gasóleo e as Cisternas

- 6.11. Soluções de Layout em Hotelaria

- 6.11.1. Restaurante / Lavandaria
- 6.11.2. Sala Alimentação
- 6.11.3. Bar e Envolvente
- 6.11.4. Recepção e Salas de Espera
- 6.11.5. Jardins e Zonas de Lazer
- 6.11.6. Outros Serviços Complementares

#### 6.12. A Manutenção do Edificado e dos Equipamentos

### Capítulo II - Organização dos Empreendimentos Turísticos

- 1. Conceito de Empresa
- 2. Classificação dos Empreendimentos Turísticos
- 3. A qualidade nas empresas turísticas
- 4. A Piscina
- 5. Os Ginásios
- 6. Os SPA's
- 7. Os Campos de Golfe, características e especificidades
- 8. Os Parques Temáticos
- 9. Oferta de Produtos Turísticos

### Capítulo III - Gestão de Empreendimentos Turísticos

- 1. Plano económico-financeiro
- 2. Gestão dos Eventos
- 3. Gestão de equipas
- 4. Fidelização de Clientes
- 5. Gestão da Insatisfação e da reclamação

### **Bibliografia Recomendada**

Ghosal, S. (2011).Hotel Engineering. Oxford University Press.

Marques, J. A. (2014). Manual de Hotelaria, Editora Civilização, Lisboa.

Ai Quintas, M. (2006), Organização e Gestão Hoteleira, Editora Otelur, Lisboa.

Decreto-Lei n.º 65/97, de 31 de Março,

Decreto-Lei n.º 317/97 de 25 de Novembro

Decreto-Lei n.º 141/2009de 16 de Junho

Diretiva CNQ Nº 23/93 " A Qualidade nas Piscinas de Uso Público"

Lei de 3 de Janeiro de 2003.

### **Métodos de Ensino e de Aprendizagem**

Os conteúdos programáticos estão em linha com as novas tendências de gestão da produção do alojamento e dos produtos e serviços que o integram, bem como a regulamentação nacional e Normativas Europeias. As Piscinas, os Spas, os Campos de Golfe possuem regulamentação específica que tem de ser respeitada pelos promotores de empreendimentos turísticos.

A UC procura preparar os alunos para o conhecimento específico das técnicas e métodos de gestão do alojamento e dos empreendimentos turísticos numa perspetiva de negócio sustentável e cumpridor das regulamentações exigíveis.

### **Métodos de Avaliação**

2 testes correspondentes a 80 % da avaliação

1 trabalho que corresponderá a 20% da avaliação

Nota mínima de 8 valores para realizar a prova seguinte