



INSTITUTO POLITÉCNICO DO CÁVADO E DO AVE

ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO

**PÓS-GRADUAÇÃO**

**GESTÃO DE ALOJAMENTOS TURÍSTICOS**

---

Barcelos  
setembro de 2019

## **1. OBJETIVOS**

O turismo apresenta-se como um dos setores de maior crescimento, superando em larga escala o crescimento da economia e influenciando diretamente a criação de novas oportunidades de negócio. O setor do alojamento turístico surge como um dos segmentos de atividade do turismo mais dinâmicos e assume um papel fulcral na competitividade e desenvolvimento dos destinos turísticos. Ao longo das últimas décadas, o setor tem enfrentado diversos desafios, sendo essencial a implementação de modelos de gestão e de um posicionamento estratégico por parte das unidades de alojamento. Estes desafios resultam na necessidade de novas competências que permitam manter a competitividade das empresas e melhor responder às novas exigências que se colocam ao setor.

Neste contexto, a Pós-Graduação em Gestão de Alojamentos Turísticos pretende dar resposta à necessidade das atuais exigências dos mercados e dos atuais modelos de negócios no domínio da gestão de alojamentos no contexto turístico. Esta formação avançada visa dotar os participantes com competências de carácter técnico e intelectual altamente especializado no âmbito das áreas da gestão do alojamento turístico.

É objetivo desta Pós-Graduação dotar os estudantes da compreensão das tendências e modelos atuais do setor de modo a proporcionar uma visão integrada no âmbito da gestão empresarial no domínio turístico, em concreto com o ramo da gestão de alojamentos.

## **2. DESTINATÁRIOS**

Este Curso destina-se a:

- a) Empresários, gestores e quadros intermédios de empresas nas áreas da hotelaria e turismo, detentores de um currículo académico, científico ou profissional na área da Gestão de Alojamentos, que seja reconhecido como atestando capacidade para frequência destes cursos pelo Conselho Técnico-Científico da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do IPCA;
- b) Titulares do grau de licenciado ou equivalente e/ou bacharel em Hotelaria, Turismo, Gestão, Marketing, Economia, ou áreas afins;
- d) Titulares de um grau académico superior estrangeiro conferido na sequência de um 1º ciclo de estudos organizados de acordo com o modelo de Bolonha por um Estado aderente a este Processo, em Gestão, Marketing, Economia, Design, Turismo, ou áreas afins;

### 3. PLANO DE ESTUDOS

Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

Escola Superior de Hotelaria e Turismo

**Pós-Graduação em Gestão de Alojamentos Turísticos**

Áreas Científicas predominantes: Hotelaria e Turismo

	Unidades Curriculares	Área Científica	HC	ECTS
<b>1º Semestre</b>	1. Gestão de Produtos e Destinos Turísticos	Hotelaria e Turismo	16	3
	2. Gestão das Operações de Alojamentos	Hotelaria e Turismo	16	3
	3. Food & Beverage	Hotelaria e Turismo	16	3
	4. Análise de Mercados e Tendências	Hotelaria e Turismo	16	3
	5. Sistemas e Tecnologias de Informação Aplicados	Sistemas e Tecnologias de Informação	16	3
	<i>Seminário Temático I</i>	Hotelaria e Turismo	6	1
<b>2º Semestre</b>	6. Regime Legal do Alojamento Turístico	Ciências Jurídico-Empresariais	16	3
	7. Marketing Digital	Marketing e Estratégia	16	3
	8. Planeamento e Controlo de Gestão	Gestão Empresarial	16	3
	9. Gestão da Hospitalidade	Hotelaria e Turismo	16	3
	10. Inovação e Empreendedorismo	Gestão Empresarial	16	3
	<i>Seminário Temático II</i>	Hotelaria e Turismo	6	1

Total de horas de contacto – 172

HC – Número de Horas de Contato ECTS – Créditos ECTS

#### 4.1 – Breve descrição do conteúdo programático das unidades curriculares a lecionar.

##### 1º SEMESTRE:

1. *Gestão de Produtos e Destinos Turísticos*  
O estado atual e tendências do turismo  
O destino turístico e o seu ambiente: sustentabilidade e competitividade  
Planeamento e gestão do destino turístico: conceitos, questões e agentes  
Planeamento, desenvolvimento e inovação de produtos turísticos  
Turismo sustentável
2. *Gestão das Operações de Alojamentos*  
Alojamento e o contexto organizacional  
A organização funcional de unidades de alojamento  
Planeamento e gestão das operações  
*Os principais equipamentos e layouts nas unidades de alojamento*
3. *Food & Beverage*  
O ciclo operacional de *Food & Beverage*  
Gestão de receitas padronizadas e menus  
Relação Custos/Receita e controlo
4. *Análise de Mercados e Tendências*  
Território e turismo  
O turismo em Portugal  
A diversidade de espaços geográficos e turísticos em Portugal  
Os mercados turísticos  
O posicionamento estratégico, global e por mercados
5. *Sistemas e Tecnologias de Informação Aplicados*  
Introdução às novas tecnologias de informação e comunicação  
As novas tecnologias de informação e comunicação nas unidades de alojamento  
Sistemas de gestão de reservas  
Sistemas de gestão de bases de dados e modelos de representação de dados  
Aplicações de georeferenciação com sistemas de informação geográfica

*Seminário Temático I*

## 2º SEMESTRE:

6. *Regime Legal do Alojamento Turístico*
    - Direito do turismo
    - As unidades de alojamento turístico e os respetivos regimes jurídicos
    - Certificação do alojamento turístico
  
  7. *Marketing Digital*
    - O comportamento do consumidor online
    - Gestão de relacionamentos com o cliente: *networking* e CRM digital
    - O marketing mix no marketing digital
    - Métricas de monitorização, web e social media *analytics*
    - Técnicas de marketing digital: SEO e SEA, meios digitais, e-mail e gestão de redes sociais
    - Mobile Marketing
  
  8. *Planeamento e Controlo de Gestão*
    - O planeamento estratégico e o sistema de controlo de gestão
    - Gestão de receitas e custos
    - Orçamento operacional e gestão de tesouraria
    - Análise Custo-Volume-Resultado aplicado às unidades de alojamento
    - Fixação do preço de venda e maximização das receitas
  
  9. *Gestão da Hospitalidade*
    - Arte de bem receber
    - A hospitalidade sob a perspetiva do cliente e como fator de diferenciação
    - O perfil e competências dos recursos humanos na hospitalidade
    - Avaliação da hospitalidade e qualidade dos serviços
  
  10. *Inovação e Empreendedorismo*
    - Inovação e empreendedorismo
    - Identificação no mercado de uma oportunidade de negócio
    - Simular as diversas fases de um projeto inovador em alojamento turístico
    - Financiamento do negócio
    - Viabilidade económica e financeira da ideia de negócio
- Seminário Temático II*

