



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Programa da Unidade Curricular
GESTÃO DO ALOJAMENTO

Ano Lectivo 2019/2020

1. Unidade Orgânica

Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa (1º Ciclo)

2. Curso

Turismo

3. Ciclo de Estudos

1º

4. Unidade Curricular

GESTÃO DO ALOJAMENTO (L0131)

5. Área Científica

6. Ano curricular

3º

7. Tipo de Unidade Curricular / Semestre

2º Semestre



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

8. Tipo de aula e carga horária (tempo de trabalho)

Aulas Teóricas:	
Aulas Práticas:	
Aulas Teórico-práticas:	30,00
Orientação Tutorial:	20,00

9. Créditos

6,00

10. Coordenador da Área Científica

11. Regente

Prof. Doutora MARIA MANUELA MARTINS SARAIVA SARMENTO COELHO

12. Assistentes

13. Língua de ensino

Português

14. Objectivos Gerais

Fundamentos da gestão do alojamento nas perspectivas estratégica, da qualidade e da operação corrente.

15. Objectivos Específicos

Enquadrar a actividade de gestão de uma unidade hoteleira no destino turístico onde esta está localizada e analisar as parcerias e complementaridades com outros agentes económicos.

Analisar todo o processo de decisão que termina na criação e gestão de uma unidade hoteleira.

Dar a visão estratégica do negócio hoteleiro e evidenciar a interligação existente entre os diferentes horizontes da gestão (médio e longo, curto e imediato).

Dar a visão da qualidade e excelência na eficiência e eficácia

16. Competências a adquirir

Capacidade para abordar as questões inerentes à gestão e à organização de uma unidade hoteleira.

Aquisição de um conjunto de conhecimentos nas áreas de: sustentabilidade; ética e responsabilidade; empreendedorismo; estratégia; controlo de gestão; inovação; marketing e yield management; financeira e uniform system of accounting; operações.

17. Metodologia de ensino



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Método expositivo intercalado por períodos de perguntas e respostas e de brainstorming em sala.

Contacto com a realidade empresarial e com as suas ferramentas de trabalho.

Execução de trabalhos sobre o tema que provoquem a investigação e a reflexão sobre a realidade existente e sobre o que fariam se fossem responsáveis de uma unidade hoteleira

Acompanhamento tutorial dos alunos ao longo do semestre.

18. Conteúdos Programáticos



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

CAPÍTULO 1: GESTÃO HOTELEIRA

Meios de hospedagem

A importância da atividade hoteleira

Características dos serviços hoteleiros

Meios de hospedagem

Classificação/categorias dos empreendimentos turísticos

Departamentos operacionais de um hotel

Franchise e grupos referenciados

Oferta de diversos tipos de quartos

Refeições

Passeios

Siglas mais usadas na hotelaria

Organograma de um hotel

Sistema hoteleiro

Recepção

Alimentação e bebidas

Vendas e marketing

Contabilidade

Manutenção e segurança

Gerência geral

Atendimento em hotel

Objetivos específicos de um hotel

Eventos na hotelaria

Lazer

Manual do alojamento

Normas de conduta e regras de higiene e vestuário

Relatórios de conduta da governança

Registo de objetos esquecidos

Manutenção

Reclamações ? como lidar

Mandamentos da boa hospitalidade

Características importantes do profissional de hotelaria

CAPÍTULO 2: Propriedade, Marca e Gestão em Unidades Hoteleiras

CAPÍTULO 3: Recepção e Portaria

CAPÍTULO 4: Alojamento - Governanta

CAPÍTULO 5: Contratos, Preços e Gestão das Reservas

CAPÍTULO 6: Económico e Despesa

CAPÍTULO 7: Distribuição na Hotelaria

CAPÍTULO 8: Qualidade na Hotelaria

CAPÍTULO 9: Marketing e Vendas

CAPÍTULO 10: Inovação na Hotelaria



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

19. Métodos de Avaliação

Esta UC segue o Regime Geral de Avaliação das Universidades Lusíada.

Trabalho individual: Vale 60% da nota da avaliação continua.

Este trabalho é composto por uma parte teórica (tema atribuído pela docente) e uma parte prática (caso atribuído pela docente).

Avaliação do trabalho individual:

- Relatório escrito que vale 30% da nota final;
- Apresentação oral (de pelo menos 15 minutos) com a valoração de 15% da nota final;
- Debate (de 15 minutos) com a valoração de 15% da nota final.

20. Recursos Didáticos

Bibliografia indicada

Artigos indicados pelo regente da cadeira

Textos elaborados pelo regente da cadeira

Exercícios Práticos

Software Host (instalado na rede informática da Lusíada).

21. Palavras Chave

Gestão Hoteleira

Gestão do Alojamento

Gestão de Operações Hoteleiras

Qualidade no Alojamento

Hot



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

23. Bibliografia Principal

Autor(es): Rodrigues Costa
Título: Introdução à Gestão Hoteleira
Edição: 4^a Ano: 2012
Local: Lisboa
Editora: Lidel

Autor(es): Rodrigues Costa & Teresa Sousa
Título: Gestão Comercial Hoteleira
Edição: 1^a Ano: 2015
Local: Lisboa
Editora: Lidel

Autor(es): Manuela Sarmento
Título: Gestão pela Qualidade Total na Indústria do Alojamento Turístico
Edição: 1^a Ano: 2003
Local: Lisboa
Editora: Texto Editora

24. Bibliografia Complementar

Autor(es): Bob Brotherton e Roy C. Wood (ed.)
Título: The SAGE Handbook of Hospitality Management
Edição: 1^a Ano: 2008
Local: London
Editora: Sage

Autor(es): J. Albano Marques
Título: Manual de Hotelaria. Políticas e Procedimentos
Edição: 1^a Ano: 2007
Local: Lisboa
Editora: Civilização Editora



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Ficha técnica MIP	
Título	Programa da unidade curricular 'GESTÃO DO ALOJAMENTO': Ano Lectivo 2019/2020
Autor	Prof. Doutora MARIA MANUELA MARTINS SARAIVA SARMENTO COELHO
Classificação	-
Descritores	-
Colaborador(es)	-
Data/Hora	29-03-2020 20:31:00
Formato de dados	Texto, PDF
Estatuto de utilização	Acesso público
Relação	Versão 2,0
(c) Universidade Lusíada de Lisboa, 2020	