



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Programa da Unidade Curricular
GESTÃO DO ALOJAMENTO

Ano Lectivo 2023/2024

1. Unidade Orgânica

Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa

2. Curso

GESTÃO DO TURISMO

3. Ciclo

1º

4. Unidade Curricular

GESTÃO DO ALOJAMENTO (V2130)

5. Área Científica

6. Ano Curricular

3º

7. Tipo de Unidade Curricular / Semestre

1º Semestre



UNIVERSIDADE LUSÍADA
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 ECTS

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. Objetivos Gerais

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

15. Objetivos Específicos

Enquadrar a atividade 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).

Gerir a qualidade, a eficiência e a 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 seguintes áreas: 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
LISBOA

Método expositivo intercalado por períodos de perguntas e respostas e 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
LISBOA

Capítulo 1: Gestão hoteleira

Introdução à hospitalidade
Importância da atividade hoteleira
Características dos serviços hoteleiros
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
Receção
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
Gestão das reclamações
Mandamentos da boa hospitalidade
Características importantes do profissional de hotelaria

Capítulo 2: Qualidade e sustentabilidade do alojamento turístico

Algumas definições de qualidade
Características principais dos serviços
Momento da verdade
Modelo das 5 falhas (gaps) ? SERVQUAL
Abordagens da qualidade de serviço atendendo ao consumidor
Norma NP ISO 8402 (1997)
Custos da detecção da falha no lançamento de um novo produto
Qualidade do serviço percebida.
Características do produto de hospitalidade em função do contato e da experiência
Tipos de qualidade que influenciam a indústria do alojamento turístico



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Sinopse histórica do conceito de qualidade
Qualidade do processo
Controlo do processo
Custos da qualidade
Técnicas para a melhoria da qualidade
Diagrama de Ishikawa ou de causa-efeito
Gestão pela qualidade total
Satisfação do cliente
Tipos de clientes segundo Albrecht e Bradford
7 pecados mortais do serviço
Satisfação do cliente relativamente aos atributos do bem/serviço
Implicações da satisfação do cliente
Dimensões da qualidade de serviço segundo o modelo LODGSERV
Dimensões da qualidade de serviço segundo o modelo SERVQUAL
Sustentabilidade e plano estratégico de qualidade de serviço
Determinação das características chave que contribuem para a satisfação do cliente
Sistema de informação sobre a qualidade do serviço
Métodos para avaliação do grau de satisfação dos clientes
Certificação da qualidade
Hierarquia das necessidades de Maslow
Liderança
Gestão dos recursos humanos
Avaliação dos resultados da qualidade
Melhoria da qualidade de serviço
Garantia da qualidade
Implementação da gestão pela qualidade total na indústria hoteleira
Esclarecimento de dúvidas. Exemplos. Mini casos práticos

Capítulo 3: Propriedade, marca e tipos de contratos de gestão na hotelaria
Conceitos de propriedade, marca e gestão na hotelaria
Tipos de Propriedade de Administração de Hotéis
Hotéis Independentes
Hotéis associados a uma cadeia hoteleira
Contrato de Arrendamento ou Leasing
Contratos de Gestão
Contratos de Franquia ou Franchising
Marca em Unidades Hoteleiras ou Cadeias Hoteleiras
Marcas do Grupo Hoteleiro AccorHotels
Marca e Marketing em hotelaria

Capítulo 4: Contratos de venda de quartos, preços e gestão de reservas
Revenue Management
Taxa de Ocupação



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Average Daily Rate
Revenue per available room
Gross Operating Profit per available room
Markup
Preço na hotelaria
Fatores a considerar na determinação do preço na hotelaria
Tabelas de preços em hotelaria
Gestão de reservas
Distribuição e contratos de distribuição
Contratos de agências de viagens e operadores turísticos com a hotelaria.

19. Métodos de Avaliação

Esta UC segue o Regime Geral de Avaliação das Universidades Lusíada.
2 testes e 1 trabalho individual com relatório, apresentação e debate.

20. Recursos Didáticos

Bibliografia indicada
Artigos indicados pelo regente da cadeira
Textos elaborados pelo regente da cadeira
Exercícios práticos
Visita a um hotel.

21. Objetivos de Sustentabilidade

A tomada de decisão deve ser baseada nos eixos da sustentabilidade: económico, social e ambiental.
Económicas: adotar medidas que visam aumentar sua eficiência para gerar empregos e remunerar o capital investido.
Social: respeitar os direitos humanos, promover a igualdade de oportunidades, agindo de forma justa com seus colaboradores e partes interessadas.
Ambiental: centrar os seus esforços na conservação e gestão dos recursos naturais, bem como na proteção da paisagem e do ambiente envolven

22. Palavras Chave

Gestão Hoteleira
Gestão do Alojamento
Gestão de Operações Hoteleiras
Qualidade e sustentabilidade



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

23. Bibliografia Principal

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

Autor(es): Manuela Sarmento
Título: Fundamentos de Gestão do Alojamento (Não publicado)
Edição: Ano: 2022
Local: Lisboa
Editora: Não publicado

Autor(es): Manuela Sarmento
Título: Gestão pela Qualidade Total na Indústria do Alojamento Turístico
Edição: 1ª 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: 1ª Ano: 2008
Local: London
Editora: Sage

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



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Ficha técnica MIP / MIP Datasheet	
Título / Title	Programa da unidade curricular 'GESTÃO DO ALOJAMENTO': Ano Lectivo 2023/2024
Autor / Author	Prof. Doutora MARIA MANUELA MARTINS SARAIVA SARMENTO COELHO
Classificação / Classification	-
Descritores / Descriptors	-
Colaborador(es) / Colaborator(s)	-
Data Hora / Date Time	11-07-2023 00:52:00
Formato de dados / Data Format	Texto / Text, PDF
Estatuto de utilização / Usage	Acesso público / Public Access
Relação / Relation	Versão 1,0
(c) Universidade Lusíada, 2024	