



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Programa da Unidade Curricular
GESTÃO DO ALOJAMENTO

Ano Lectivo 2024/2025

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 TATIANA BALTAZAR FAZENDA

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

1. A relação do turismo com a hotelaria;
2. A importância da atividade hoteleira;
3. Características dos serviços hoteleiros;
4. Categorias e tipologias dos empreendimentos turísticos - o alojamento turístico e o alojamento local;
5. Dados estatísticos;
6. Estrutura orgânica e relacional dos estabelecimentos hoteleiros;
7. Procedimentos e métodos de trabalho na hotelaria;
8. Gestão do alojamento - personalização, parcerias, funcionalidade, sustentabilidade e tecnologia;
9. Gestão do alojamento - planeamento e gestão estratégica;
10. Gestão do alojamento - Controlo e gestão financeira;
11. Revenue Management na hotelaria;
12. Gestão do alojamento - Qualidade, manutenção, segurança e acessibilidade;
13. 7 pecados mortais do serviço;
14. Satisfação do cliente relativamente aos atributos do bem/serviço;
15. Implicações da satisfação do cliente;
16. Gestão do alojamento - a direção, recursos humanos e equipas;
17. Marketing e vendas na hotelaria;
18. A gestão do produto e do serviço de um alojamento turístico;
19. A implementação de novos produtos e serviços;
20. Marketing e vendas na hotelaria;
21. A gestão do produto e do serviço de um alojamento turístico;
22. A implementação de novos produtos e serviços;
23. O alojamento - front-office, back office e housekeeping;
24. O produto food & beverage (F&B);
25. Preço na hotelaria;
26. Fatores a considerar na determinação do preço na hotelaria;
27. Tabelas de preços em hotelaria;
28. Gestão de reservas;
29. Contratos de agências de viagens e operadores turísticos com a hotelaria;

19. Métodos de Avaliação



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Elementos Fundamentais de Avaliação:

- Trabalho de grupo;
- 2 Testes intercalares;

Elementos coadjuvantes à avaliação continua

- Pequenos trabalhos individuais e em grupo realizados na aula
- Observação dos seguintes indicadores de comportamento:

- a)Participação e adesão
- b)Assiduidade e pontualidade
- c)Cooperação e interação com os colegas e professor
- d)Iniciativa para a investigação
- e)Motivação para a autodescoberta

20. Recursos Didáticos

Videoprojetor multimédia; PC com software ambiente office; Cópias de exercícios e de estudos de caso; filmes e material multimédia.

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): Nuno Abranja, Mafalda Almeida, Anabela Elias Almeida
Título: Gestão Hoteleira - O Produto, o Serviço e as Técnicas
Edição: Ano: 2020
Local:
Editora: Lidel

Autor(es): Nuno Abranja , Mafalda Almeida e Anabela Elias Almeida
Título: Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping
Edição: Ano: 2019
Local:
Editora: Lidel

Autor(es): Rodrigues Costa e Teresa Sousa
Título: Gestão Comercial Hoteleira
Edição: Ano: 2015
Local:
Editora: Lidel

24. Bibliografia Complementar

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

Autor(es): Nuno Abranja e Carlos Magalhães
Título: Gestão de Agências de Viagens e Turismo
Edição: 2 Ano: 2018
Local:
Editora: Lidel



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Ficha técnica MIP / MIP Datasheet	
Título / Title	Programa da unidade curricular 'GESTÃO DO ALOJAMENTO': Ano Lectivo 2024/2025
Autor / Author	Prof. Doutora TATIANA BALTAZAR FAZENDA
Classificação / Classification	-
Descritores / Descriptors	-
Colaborador(es) / Colaborator(s)	-
Data Hora / Date Time	01-08-2024 19:14:00
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	