UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Programa da Unidade Curricular
GESTÃO DO ALOJAMENTO

Ano Lectivo 2025/2026

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

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt

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 Cientifica

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

- Conhecer a estrutura funcional de um alojamento turístico (receção, housekeeping, F&B, manutenção);
- Organizar, coordenar e gerir operações em unidades de alojamento turístico;
- Aplicar ferramentas de controlo de qualidade, custos operacionais e maximizar receitas;
- Desenvolver planos estratégicos e de inovação para o crescimento e diferenciação do alojamento no sector hoteleiro;
- Recrutar, formar e liderar equipas de trabalho no alojamento.

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt

17. Metodologia de Ensino

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, RH, 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 comunicação no alojamento turístico;
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

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt

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

1º-ODS 8 Trabalho Digno e Crescimento Económico: Criação e gestão de emprego no setor hoteleiro.
2º-ODS 11 Cidades e Comunidades Sustentáveis: Integração do alojamento turístico no planeamento urbano sustentável; Combate ao turismo massificado e incentivo ao turismo de proximidade.
3º-ODS 12 Produção e Consumo Sustentáveis: Redução do desperdício (água, energia, alimentos, produtos descartáveis).
4º-ODS 13 Ação Climática: Eficiência energética e gestão ambiental.

22. Palavras Chave

Gestão Operacional;
Gestão Financeira;
Revenue management;
Gestão de Recursos Humanos;

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt

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

Autor(es):			
Título:			
Edição:		Ano:	
Local:			
Editora:			

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt

UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Ficha técnica MIP / MIP Datasheet	
Título / Title	Programa da unidade curricular 'GESTÃO DO ALOJAMENTO': Ano Lectivo 2025/2026
Autor / Author	Prof. Doutora TATIANA BALTAZAR FAZENDA
Classificação / Classification	-
Descritores / Descriptors	-
Colaborador(es) / Colaborator(s)	-
Data Hora / Date Time	28-06-2025 15:14:00
Formato de dados / Data Format	Texto / Text, PDF
Estatuto de utilização / Usage	Acesso público / Public Access
Relação / Relation	Versão 1,0

(c) Universidade Lusíada, 2025

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt