



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Programa de Unidade Curricular

- Ano Lectivo 2007/2008 -

Faculdade

Ciências da Economia e da Empresa

Licenciatura

Turismo

Unidade Curricular

Gestão do Alojamento

Ano: 3º

Tipo: 1º Semestre

Nº ECTS: 6

Regente

Dr. António João Santiago Gouveia Portela

Assistente

-

Carga Horária Lectiva Semanal

Aulas Teóricas: -

Aulas Teórico-práticas: 2

Orientação Tutorial: 1

Língua de Ensino

Português

Objectivos Gerais

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

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).



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

- ▶ Dar a visão da qualidade e excelência na eficiência e eficácia da gestão e na oferta dos serviços hoteleiros.
- ▶ Analisar a gestão hoteleira, desde o seu planeamento e controlo, passando pela gestão corrente global e em cada uma das áreas funcionais e/ou centros de resultados.

Competências a adquirir

- ▶ Capacidade para abordar as questões da gestão e organização 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; etc.

Metodologia de Ensino

- Método expositivo intercalado por períodos de perguntas e respostas, em sala.
- Brainstorming de arranque para os trabalhos de grupo e acompanhamento destes trabalhos ao longo do semestre até à sua conclusão e respectiva apresentação num workshop a organizar pelos alunos, próximo do final do semestre.
- Acompanhamento tutorial dos alunos ao longo do semestre

Nota: Toda a matéria dada será apoiada numa apresentação em powerpoint, que constitui a "sebenta da cadeira". Os 2 testes e a frequência, incidirão sobre os conteúdos aí apresentados.

Programa da Unidade Curricular / Conteúdo programático

MÓDULO 1 – Enquadramento da Actividade Hoteleira

- Destinos Turísticos (Visão Espacial).
- Cluster do Turismo (Visão do Sector).
- Desafios Globais do Turismo e Hotelaria.
- Prioridades Nacionais (10 Produtos Turísticos).
- Enquadramento legal e tipos de oferta de alojamento turístico.
- PENT

MÓDULO 2 – Empreendedorismo Hoteleiro

- Processo de Decisão: Ideias; Conceitos; Investimentos; Empreendimentos; Gestão.
- Modelos de negócio: Imobiliária; Marcas; Gestão Hoteleira.
- Perfil e papel dos intervenientes em cada fase do processo que termina com a gestão da unidade hoteleira.

MÓDULO 3 – Visão Estratégica do Negócio

- Horizontes da Gestão (Médio e Longo, Curto e Imediato ou Corrente).
- Planeamento Estratégico.
- Estratégia de Marketing.
- Controlo de Gestão.
- Ferramentas de Gestão.

MÓDULO 4 – Visão da Qualidade no Negócio

- Conceitos Básicos de Qualidade. Impacto da Qualidade nas Empresas.
- Sistema Português da Qualidade e Subsistemas de Qualidade, Normalização e Metrologia.
- Qualidade em Turismo.
 - Sustentabilidade do Território. Ambiente e Acessibilidades.
 - Qualidade da Rede ou Marca.
 - Sustentabilidade, responsabilidade, ética e excelência da Organização (empresas e outras entidades).



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

- Qualidade na Gestão da Organização (Sistema).
- Qualidade dos Serviços.
- Qualidade das Infra-estruturas, equipamentos e utensílios.
- Higiene e Segurança Alimentar (HACCP).
- Higiene e Segurança no Trabalho.
- Pessoas (Profissão, Ensino, Formação).
- Qualidade no Alojamento Turístico.

MÓDULO 5 – Operação Hoteleira

- Gestão do Alojamento Turístico.
- Operação Hoteleira.
- Monitorização em Hotelaria.
- Boas Práticas em Hotelaria.

Caracterização das actividades de:

- Acolhimento
- Atendimento
- Informação
- Reservas
- Recepção
- Alojamento
- Refeições (F&B)
- Animação
- Manutenção e Segurança
- Ambiente, Higiene e Segurança
- Envolvente Externa
- Monitorização da Actividade

Bibliografia Principal

Autor(es)

António João Santiago Gouveia Portela

Título

Gestão do Alojamento – Uma Visão Global

Edição

Apresentação em powerpoint a ser distribuída pelos alunos em formato pdf. (sebenta)

Local

Lisboa

Editora

Não tem

Ano

2007



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Autor(es)

Título

Edição

Local

Editora

Ano

Bibliografia Complementar

Autor(es)

Título

Edição

Local

Editora

Ano

Autor(es)

Título



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Edição

Local

Editora

Ano

Metodologia de Avaliação Contínua / Elementos relevantes

Recursos Didáticos

Palavras-chave

Ante