

GESTÃO DE OPERAÇÕES DE ALOJAMENTO E RESTAURAÇÃO

Mestrado em Gestão do Turismo

Código: 21803

Área Científica Predominante: Gestão, Organização e Planeamento do Turismo

Docente: Natália Maria Fernandes Maia

Idioma de Instrução: Português

Regime: S2

Carga Letiva: 30h Carga Trabalho: 138h

ECTS: 6,0

Objetivos

Dar a conhecer as principais atividades estruturais da gestão das operações hoteleiras, no que concerne o alojamento e restauração, numa cadeia de valor, focalizada na gestão de processos e boas práticas. Analisar processos consoante o posicionamento do produto e serviço no mercado. Relacionar os diferentes modelos de processo empresarial, e em contexto operativo de gestão de operações hoteleiras.

Resultados da Aprendizagem

Entre vários aspectos, o aluno deverá distinguir as formas de exploração do alojamento, tendo em conta as suas características, vantagens e desvantagens; analisar casos de sucesso ao nível da aplicação de conceitos da gestão operacional de alojamento e restauração, bem como possuir competências básicas para reconhecer algumas ferramentas da gestão aplicadas ao turismo e compreender atividades e serviços relacionados, bem como, a importância da gestão da qualidade no turismo.

Conteúdos Programáticos

1. Introdução ao estudo da gestão das operações de Alojamento e Restauração

1.1 Layout (Restaurante; Cozinha; Bar; Recepção; Quartos)

1.2 Monografia de Funções: (Director Geral, Director Alojamentos, Director FB, Chefe de Cozinha, Chefe de Sala)

1.3 Gestão Operacional (Hotel, Organização e Gestão de Eventos - logística de eventos, Orçamentação e Controlo de Eventos)

2. A importância e características da gestão de operações em alojamento e Restauração:

2.1 Orçamentação de operações de Gestão Hoteleira (Criação de uma matriz com base no conceito, missão e valores da organização;

2.2 Definição da oferta e das fichas técnicas de suporte;

2.3 Definição de procedimentos de funcionamento (brigadas, horários e standards)

2.4 Centros de custos da operação

2.5 Centros de proveitos da operação

2.6 Mapa de exploração Geral;

2.7 GOP - Gross Operation Profit

2.8 Eficiência da gestão de um restaurante

3. Boas práticas na gestão de operações em alojamento e restauração

3.1 Noções de Hospitalidade

3.2 Hospedagem; Conforto; contacto

3.3 Os três Pilares da Satisfação

3.4 CRM – Customer Relationship management

3.5 Yield Management

4. Novos desafios e futuro da gestão de operações em alojamento e restauração

4.1 Aumento da Oferta

4.2 Pressão sobre os preços

4.3 Custos de contexto

4.4 Crises Nacionais e Internacionais

4.5 Crises Nacionais e Internacionais

4.6 Formação e Qualificação dos Recursos Humanos

4.7 Distribuição tradicional e web

Bibliografia Recomendada

Baptista, M. (2003), Turismo - Gestão Estratégica, Editorial Verbo, Lisboa.

Denton, G. White, B. (2000), implementing a Balanced- scorecard Approach to Managing Hotel Operations - The case of White Lodging Services, Cornell Hospitality Quarterly, 41 (1), 94-107.

Kimes, S. (1999), implementing Restaurant Revenue Management: A Five-step Approach, Cornell Hospitality Quarterly, 40(3), 16-21.

Lockwood, A. Medlik, S. (2001), Tourism and Hospitality in the 21st Century , Butterworth Heinemann, Oxford.

Lundberg, D. (1994), The hotel and restaurant business, John Wiley Sons.

Reid, R. Bojanic, D. (2009), Hospitality Marketing Management, fifth edition, Butterworth Heinemann.

Sigala, M. (2005), Integrating customer relationship management in hotel operations: managerial and operations implications, International Journal of Hospitality Management, 24(3), 391-413

O'Fallon, M. Rutherford, D.(2010), Hotel Management and Operations, Hoboken, Jersey

Métodos de Ensino e de Aprendizagem

Uma vez que o principal objectivo da Unidade Curricular - Gestão das Operações em Alojamento e Restauração é conferir competências para a análise, compreensão e implementação de boas práticas na execução das operações em alojamento e restauração, a unidade curricular incluirá as diversas componentes operacionais(Caso de Estudo - Grupo Pestana).

Métodos de Avaliação

Trabalho de Grupo - 50%

Teste de avaliação no final da UC - 50%

A avaliação final à unidade curricular refletirá a média aritmética simples das classificações obtidas da totalidade dos momentos de avaliação.