

GESTÃO DE OPERAÇÕES DE ALOJAMENTO E RESTAURAÇÃO

Mestrado em Gestão do Turismo

Código: 21803

Área Científica Predominante: Hotelaria e Turismo

Docente: António Luís Costa Marques

Idioma de Instrução: Português

Regime: S2

Carga Letiva: 30h Carga Trabalho: 138h

ECTS: 6,0

Objetivos

No final da unidade curricular de Gestão de Alojamentos e Restauração o aluno deve:

Conhecer a importância do Alojamento e da Restauração;

Identificar as várias tipologias de Alojamento, Restauração e catering bem como os seus procedimentos de controlo;

Reconhecer a estrutura hierárquica, processos, interligação departamental e serviços prestados na vertente front e back-house;

Expor os diferentes pontos de monitorização do ciclo operacional de FB e estabelecer medidas de ação de gestão;

Estudar e aplicar as boas práticas de controlo de aprovisionamento e sua valorização, evitando ruturas e excedentes;

Analisar rentabilidade dos menus ou ementas estabelecendo fichas técnicas;

Determinar o break-even do restaurante;

Analisar e realizar os procedimentos budgeting e forecasting do alojamento e restauração, garantindo as melhores práticas estratégicas para a tomada de decisão.

Interagir na ótica do utilizador com software de gestão de alojamento e restauração(POS e Backoffice).

Resultados da Aprendizagem

Compreender e controlar os procedimentos operacionais e estruturais do Alojamento e restauração;

Supervisionar e administrar os processos e resultados das secções de alojamento e restauração através da aplicação das técnicas de gestão e utilização dos principais indicadores de performance;

Entender as estratégias de promoção e venda - Marketing de forma maximizar os resultados do hotel e/ou restaurante;

Identificar e calcular os principais ratios e indicadores de alojamento e restaurantes;

Dominar as e implementar as técnicas de orçamentação e previsão de resultados sectoriais no âmbito geral e departamental.

Indicar garantir os melhores contratos promocionais e de marketing com os parceiros online de intra e extranet.

Realizar informaticamente os procedimentos necessários para boa gestão de Alojamento e restauração – simulador.

Conteúdos Programáticos

Introdução à Hotelaria;

A Organização de Alojamento e Restauração;

A gestão de vendas do Alojamento;

O Controlo e gestão da Restauração;

Os KPI's de Alojamento e Restaurantes;

A gestão financeira na hotelaria;

PMS - Simulador

Bibliografia Recomendada

Baptista, M. (2003), Turismo - Gestao Estrategica, 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 an 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

A organização dos conteúdos foi realizada considerando a necessária adequação dos mesmos aos objetivos da unidade curricular (UC), uma vez que se aborda transversalmente os conceitos, métodos, técnicas e procedimentos fundamentais à compreensão das temáticas a abordar na UC.

Os conteúdos programáticos foram estruturados de forma a obter uma integração entre a teoria e a prática e cumprir, de um modo coerente, os objetivos de aprendizagem.

Os capítulos de 1 a 6 do programa permitirão alcançar as competências de 1 a 6 através da aquisição de conhecimentos dos conceitos e técnicas, bem como diferentes metodologias e dinâmicas relativas à natureza específica do negócio de alojamento.

O capítulo 7 assegurará a transmissão de conhecimentos e competências que permitirão atingir o objetivo 7.

Métodos de Avaliação

Avaliação Contínua:

Participação ativa e produtiva - 25%

Trabalhos Individuais - 25%

Trabalho de Grupo da UC - 50%

A Avaliação Final:

Exame final - 100%

Omissões remetidas para o regulamento de ESHT - IPCA