

Gestão Operacional de Redes Hoteleiras: Conceitos e Boas Práticas

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes de conhecimentos e competências das boas práticas na área do turismo e hotelaria.

Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes saberão:

- Definir os principais conceitos turísticos;
- Identificar as potencialidades do turismo para a economia do destino;
- Sistematizar os produtos turísticos atuais e as dinâmicas da oferta;
- Identificar as componentes básicas e aspetos determinantes da procura turística;
- Quais as vantagens de uma gestão de qualidade e as boas práticas na hotelaria;
- Demonstrar competências na gestão de hotéis, supervisionando a eficiência e qualidade de serviço, em todos os domínios da operação – Alojamento, Comidas e Bebidas, Vendas, Manutenção, Segurança, Qualidade, RH e Gestão.;
- Demonstrar competências de gestão e supervisão diária da operação e gestão estratégica da(s) unidade(s) refletindo as melhores práticas nacionais e internacionais estabelecidas.

Destinatários

Este curso destina-se essencialmente a todos os profissionais da atividade turística envolvidos e com responsabilidades ao nível do acolhimento e atendimento a clientes.

Carga Horária

70 Horas

Conteúdos

1. DEFINIÇÕES E CONCEITOS NO TURISMO

- Definição de turismo
- Introdução ao sistema turístico
- Turismo – Fator de desenvolvimento nacional e regional
- Papel do planeamento integrado

2. A PROCURA E OFERTA TURÍSTICA

- A procura turística: tendências quantitativas e qualitativas
- A oferta turística e os conceitos associados
- O produto turístico global e os produtos específicos

3. A HOTELARIA/ALOJAMENTO TURÍSTICO

- O alojamento turístico
- O papel da hotelaria/alajamento num destino turístico
- O acolhimento, receção e atendimento

4. QUALIDADE NAS EMPRESAS TURÍSTICAS

- O conceito, política e missão da qualidade
- A qualidade nas organizações e boas práticas empresariais (o caso da hotelaria)
- Vantagens competitivas decorrentes das práticas de qualidade
- Bases para um sistema de qualidade
- Aplicação interna dos resultados do sistema de qualidade

5. GESTÃO OPERACIONAL

a. Os serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho

- ✓ A empresa - estrutura e serviços;
- ✓ Organigrama:
 - Estrutura hierárquica que define os níveis da organização;
 - Os órgãos que compõem a estrutura;
 - O modo como os órgãos estão ligados e comunicam entre si;
 - Relações de autoridade e dependência funcional;
- ✓ A comunicação na empresa:
 - Tipos de comunicação;
 - Etapas do processo de comunicação;
 - Redes;
 - Canais e meios de comunicação;
 - Regulamentação do trabalho;
- ✓ Legislação reguladora da atividade hoteleira.

b. Recepção, Bar e Restauração - Atendimento

- ✓ Comunicação eficaz
 - Comunicação Interpessoal
 - Assertividade
 - Barreiras da Comunicação
 - Atitudes na Comunicação
 - Linguagem e Atitude Positiva
- ✓ Liderança, motivação e grupos
 - Teorias e Tipos de Liderança
 - Estratégias de Liderança
 - Motivação, Formação e Dinamização de Equipas de Atendimento
 - Teorias e Estratégias de Motivação

- Fases de construção e desenvolvimento de um Grupo
- ✓ A qualidade no atendimento a clientes
 - Princípios do Atendimento a Clientes
 - Qualidade do Serviço ao Cliente
 - Gestão de Expectativas
 - Técnicas de Identificação e de Satisfação de Clientes
 - Fidelização e Perda de Clientes
- ✓ Técnicas de atendimento presencial
 - Comportamentos a adotar no Contacto Presencial com o Cliente
 - Métodos e Técnicas de Atendimento
 - Expressões a evitar no Atendimento
 - Marketing Pessoal e Empresarial
- ✓ Técnicas de atendimento telefónico
 - Etapas do Atendimento Telefónico
 - Regras de Atendimento Telefónico
 - Guião de Apoio ao Operador
- c. Gestão de Bebidas e Alimentar**
 - ✓ Gestão de f&b
 - Gestão e Operação de F&B
 - Receitas e Custos de F&B. Rácios de Exploração
 - Aprovisionamentos e Gestão de Stocks em F&B
 - Gestão da Produção e das Vendas de F&B
 - Orçamentação
 - Planeamento e Controlo de Gestão em F&B
 - ✓ Monitorização dos serviços de f&b
 - Monitorização: Conceito, Objetivos, Âmbito e Formas;
 - Serviços, Parâmetros e Requisitos de Serviço em F&B;
 - Auditorias da Qualidade e Auditorias Mistério;
 - Registos e Documentos
 - Impacto da Monitorização na Gestão
 - ✓ Operação de f&b
 - Instalações, Equipamentos e Utensílios
 - Organização dos Serviços de Cozinha e de F&B
 - Regras de Higiene e Segurança
 - Recursos Humanos: Análise e Descrição de Funções

d. Gestão da Manutenção

- ✓ Monitorização dos serviços e equipamentos
 - Monitorização: Conceito, Objetivos, Âmbito e Formas;
 - Auditorias da Qualidade e Auditorias Mistério;
 - Registos e Documentos
 - Impacto da Monitorização na Gestão

e. Gestão de Eventos

- ✓ Introdução à problemática dos eventos
 - Conceitos
 - Tipos de Eventos e respetivos Objetivos
 - O Perfil do Organizador de Eventos
- ✓ Empreendedorismo em eventos
 - Etapas na criação de uma Empresa de Eventos
 - Tipos de Empresas e respetivas Obrigações Legais
 - Posicionamento da Empresa na Cadeia de Valor
 - Estratégias de Financiamento
- ✓ Planeamento de eventos
 - A importância do Planeamento
 - Etapas do Planeamento de Eventos – Elaboração da Check-list
 - Técnicas de Seleção de Local, Data e Público-Alvo
 - Gestão de Recursos
 - Parceiros na Organização de um Evento
- ✓ Orçamentação de eventos
 - Estrutura e Análise de Custos e Proveitos
 - Processo de Contratação de Fornecedores
 - Cálculo de Margens e do Break-Even-Point
 - Dicotomia Orçamento Previsional vs. Orçamento Efetivo
 - Técnicas de Negociação do Orçamento
- ✓ Apoios e patrocínios
 - Tipos de Apoios e Patrocínios
 - Técnicas de Negociação win-win
 - Ferramentas e Metodologias de Angariação
- ✓ Protocolo e imagem

- Diferença entre Protocolo e Cortesia
 - Tipos de Protocolo
 - Importância do Protocolo para a Imagem Empresarial
 - Apresentações, Cumprimentos e Precedências
- ✓ Avaliação de eventos
- Segurança e Gestão de Riscos
 - Instrumentos de Controlo e Avaliação de Eventos
 - Políticas de Controlo de Qualidade
 - Tipos de Avaliação e Instrumentos de Suporte

f. Gestão de inventário

- ✓ Tipos de inventário
- ✓ Políticas de gestão
- ✓ Gestão da Procura
- ✓ Quando encomendar e Quanto encomendar
- ✓ Sistemas de Encomendas
- ✓ Indicadores e melhorias
- ✓ Relacionamentos e ligações

g. Gestão das compras

- ✓ Contribuição para o Lucro
- ✓ Qualificação e classificação de fornecedores
- ✓ Procedimento de compras
- ✓ Desenvolvimento e melhorias
- ✓ Relacionamentos das compras

6. VISTAS DE ESTUDO

- ✓ Sana Myriad
- ✓ Intercontinental Lisboa
- ✓ Pestana Palace – Palácio Vale Flôr
- ✓ Dom Pedro Palace