

Gestão Hoteleira: Conceitos e Boas Práticas

Objetivos Gerais

Esta formação visa proporcionar o desenvolvimento de competências técnicas e de relacionamento interpessoal que contribuam para a organização e avaliação de soluções teóricas, técnicas e práticas para os variados problemas com que se deparam as diversas áreas da unidade hoteleira.

Objetivos Específicos:

No final os formandos ficarão aptos a:

- 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 é dirigido a todos os profissionais que desejem desenvolver as suas capacidades e competências técnicas e operacionais na área da gestão hoteleira

Duração total : 50 horas

CONTEÚDOS:

Módulo I – Perspectiva do turismo

- Definição do turismo
- Turismo – factor de desenvolvimento nacional
- As características estruturais dos hotéis e sua classificação
- A legislação hoteleira

Módulo II – Marketing Estratégico em hotelaria e turismo

- O departamento de marketing de uma cadeia hoteleira.
- Identificação dos elementos que compõem um plano de marketing.
- Utilização dos instrumentos promocionais disponíveis.
- Execução de um plano de marketing.
- Mercados
 - Oferta/Procura
 - Segmentos

Módulo III- Gestão Operacional

- Gestão de Alojamento / housekeeping
- Gestão da Restauração / restaurante e bar
- Gestão de economato
- Gestão comercial
- Gestão recepção
- Gestão de eventos
- Gestão de recursos humanos
- Boas práticas de higiene e segurança no trabalho
- Gestão da manutenção

Módulo IV- Visitas de estudo a unidades hoteleiras

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