

Curso de Especialização em Boas Práticas Hoteleiras e Restauração



Consulte-nos para mais informações:
geral@highskills.pt | www.highskills.pt

Coordenadora: Dra. Fátima Fernandes

Índice

Duração Total	2
Destinatários	2
Perfil de saída	2
Objetivo Geral	2
Objetivos Específicos	2
Estrutura modular e respetiva carga horária	3
Conteúdos programáticos	3
Metodologia	6
Recursos Didáticos.....	6
Equipa de Formação.....	7
Condições	7
Cancelamentos e Não Comparências.....	8
Ficha de Inscrição	8

Curso de Especialização em Boas Práticas Hoteleiras e Restauração

Duração Total

30 Horas – 08h30 – 14h30

Destinatários

Este curso é dirigido a todos os que queiram renovar as suas aptidões.

Perfil de saída

Todos os alunos têm direito a um certificado de participação do curso reconhecido pelas devidas entidades.

Objetivo Geral

O turismo é um motor importante do crescimento de uma economia, sendo marcado pelo seu dinamismo e diversidade na oferta. As competências associadas ao turismo fomentam a maior diversificação e diferenciação dos produtos e serviços deste sector de atividade.

Hotelaria é uma indústria de bens de serviço, possuindo a sua própria organização com a finalidade de proporcionar, estadias, alimentação, segurança, entre outros serviços relacionados à atividade de bem receber.

Este Curso tem como principais objetivos os de fornecer uma base que permita atuar com eficácia dentro da indústria do turismo, nomeadamente, no sector hoteleiro. O foco principal desta formação é a qualificação e a produção de conhecimento da unidade hoteleira, como um todo.

Objetivos Específicos

Este curso visa proporcionar competências para uma visão global das unidades hoteleiras e empresas turísticas, de forma a dotar os formandos de uma capacidade de promover a unidade hoteleira, através das suas vantagens competitivas para se posicionar num mercado global altamente competitivo e complexo. Valorizar o turismo/unidade hoteleira como realidade internacional e nacional.

Estrutura modular e respetiva carga horária

Módulo	Duração
<i>Módulo 0 – Abertura</i>	
<i>Módulo I – Standards e Procedimentos na Unidade Hoteleira</i>	
<i>Módulo II – Atendimento ao Cliente</i>	
<i>Módulo III – Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio</i>	
<i>Módulo IV – Organização da manutenção da unidade hoteleira</i>	
<i>Módulo V – Relações com o exterior e promoção dos serviços da unidade hoteleira</i>	
<i>Módulo VI – Acompanhamento das contas dos clientes</i>	
<i>Módulo VII – Gestão de Equipas</i>	
<i>Módulo VIII – Liderança</i>	
Total	30 Horas

Conteúdos programáticos

Módulo 0 – Abertura

- ✓ Apresentação dos formadores e dos formandos;
- ✓ Apresentação dos objetivos e metodologias de funcionamento de ação de formação.

Módulo I – Standards e Procedimentos na Unidade Hoteleira

- ✓ Standards e procedimentos;
- ✓ Avaliação do cumprimento dos standards e procedimentos;
- ✓ Auditorias aos serviços do hotel;
- ✓ Cliente Mistério.

Módulo II – Atendimento ao Cliente

- ✓ Sistemas operativos hoteleiros:
 - Modo de comunicação entre os vários departamentos;
 - A sua importância no dia-a-dia da unidade hoteleira.
- ✓ Atendimento:
 - Receção;
 - Restaurante;
 - Cliente interno;
 - Spa, ginásio;
 - Reservas / Grupos.
- ✓ Gestão e atendimento de reclamações:
 - Tipologias de clientes, suas características gerais e necessidades específicas:
 - Clientes individuais;
 - Grupos;
 - Idosos / Deficientes;
 - Crianças;
 - VIP.
 - Porque reclama o cliente?;
 - Qual o procedimento e standard da unidade hoteleira?.
- ✓ Técnicas de atendimento a clientes e relacionamento interpessoal;
- ✓ Técnicas de protocolo e imagem pessoal;
- ✓ Assistência como atitude permanente.

Módulo III – Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio

- ✓ A hotelaria;
- ✓ Definição, características e classificação;
- ✓ Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais;
- ✓ Os alojamentos turísticos;
- ✓ Formas modernas de hospedagem e acolhimento;
- ✓ Normas de atuação em situações de pedidos extras;
- ✓ Substituição de roupas;
- ✓ Pequenas limpezas;
- ✓ Tratamento de roupas pessoais.

Módulo IV – Organização da manutenção da unidade hoteleira

- ✓ Vantagens da manutenção;
- ✓ Planeamento da manutenção;
- ✓ Organização da manutenção;
- ✓ Por operações;
- ✓ Por zona;
- ✓ Organização da oficina;
- ✓ Tipologia, quantidade, mobilidade e tecnologia dos equipamentos a manter;
- ✓ Dispersão dos equipamentos;
- ✓ Taxas de ocupação hoteleira.

Módulo V – Relações com o exterior e promoção dos serviços da unidade hoteleira

- ✓ Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras:
 - Restaurante;
 - Bar;
 - Room-service;
 - Internet;
 - Business center;
 - Ginásio, sauna, piscina, spa;
 - Ténis e golfe;
 - Aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, outros.
- ✓ Características dos diversos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira:
 - Conferências;
 - Formações;
 - Seminário;
 - Exposições;
 - Banquetes;
 - Lanches;
 - Provas de vinhos;
 - Lições de cozinha.
- ✓ Técnicas de atendimento personalizado e presencial;
- ✓ Apresentação e postura nos atendimentos;
- ✓ Técnicas de comunicação – oral e escrita;
- ✓ Regras de comunicação escrita:
 - Pelas vias e-mail, comunicações internas, propostas.
- ✓ Tipo e características das entidades que podem solicitar ou prestar serviços;
- ✓ Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades;
- ✓ Técnicas de promoção e marketing dos serviços prestados por unidades hoteleiras.

Módulo VI – Acompanhamento das contas dos clientes

- ✓ Programas sistemas informáticos de registo e consulta das contas dos clientes;
- ✓ Controlo de crédito de consumo;
- ✓ Verificação ou registo de despesas, pagamentos antecipados, alterações de condições de estadia ou pagamento;
- ✓ Faturação e garantia de pagamentos, na unidade hoteleira qual o seu procedimento e departamentos envolvidos;
- ✓ Procedimentos internos de acompanhamento das despesas dos clientes ou garantia de pagamento.

Módulo VII – Gestão de Equipas

- ✓ Organização do trabalho de equipa;
- ✓ Comunicar eficazmente com a equipa;
- ✓ Gestão orientada para os resultados e para as pessoas;
- ✓ Técnicas de motivação e dinamização da equipa;
- ✓ Gestão de conflitos.

Módulo VIII – Liderança

- ✓ Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança;
- ✓ Diferentes estilos de Liderança;
- ✓ Competências necessárias à coordenação de equipas;
- ✓ Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência;
- ✓ Gestão de situações problemáticas na equipa.

Metodologia

Este curso tem como objetivo promover um ambiente interativo entre o formador e o grupo bem como entre todos os formandos. Neste sentido recorre a uma abordagem dos conteúdos programáticos através da utilização de métodos e técnicas pedagógicas diversificadas.

Recursos Didáticos

- ✓ Sala de formação;
- ✓ Projetor de vídeo;
- ✓ Documentação Teórica;
- ✓ Kit de Formando.

Equipa de Formação

Dra. Fátima Fernandes

- Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial, pela Universidade Europeia de Lisboa;
- Pós-Graduação em Imagem, Protocolo e Organização de Eventos, pela Universidade Europeia de Lisboa;
- Officer Manager – ESA – Universidade Europeia de Lisboa – European Secretarial Academy.
- Formação de Formadores – Universidade Europeia Lisboa/ CCP / IEFP -EDF 485220/2008 DL



Desde 2015 – Formadora e Consultora na High Skills

2011 - Officer Manager na Cititravel Lisboa, DMC.

2009 a 2010 - Secretária do Departamento de Projetos no BANIF

2008 a 2009 - Assistente Executiva no Ministério das Obras Publicas Telecomunicações – CPCE

2005 a 2007- Coordenadora Geral de operações no Hotel Turismo de Trancoso

2003 a 2004 - Coordenadora de Grupos / Gestora de Eventos no Grupo VIP Hotéis - Hotel Vila Rica Lisboa

2002 a 2003 - Gestora de Eventos no Centro Escolar Hoteleiro Turístico do Estoril

2000 a 2001- Assistente de Direção Hoteleira no Grupo Hotéis Real – Hotel Real Parque

1997 a 1999 - Officer Manager em Madrid no Institute for International Research Espanha

1994 a 1996 - Assistente de Administração / Assistente ao Diretor Geral de Operações no Grupo Hotéis Tivoli – Tivoli Lisboa

1989 a 1994 - Sales Executive / Executive Assistant / Group Coordinator and Event Manager no Grupo Pestana Casino Park Hotel / Madeira Carlton Hotel

Condições

Caso tenha mais do que dois participantes consulte-nos para conhecer as nossas vantagens empresariais!

High Skills – Formação e Consultoria, LDA.

Avenida de Berna, nº 8 1050-040 Lisboa, Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura pró-forma/fatura final e o pagamento da mesma.

Cancelamentos e Não Comparências

O(s) formando(s) poderão cancelar a sua inscrição até 6 dias uteis antes da data de inicio do curso.

O(s) formando(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 5 dias úteis antes do inicio do curso.

A sua não comparência do(s) formando(s) no dia de início da formação não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

Ficha de Inscrição

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:		Telefone:	
Responsável:		E-mail:	
Morada:			
Código Postal:		Fax:	
Nº Contribuinte / Fiscal:			
2. DADOS FORMANDO(S)			
Nome:			
E-mail:			
Naturalidade:			
Curso de Especialização	Curso de Especialização em Boas Práticas Hoteleiras e Restauração		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Passaporte / BI:		Data de Validade:	

Contatos possíveis para mais informações:

E-mail: geral@highskills.pt

Telefones: PT: 00351 217 931 365

