

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.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

35 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Perspetiva do Turismo

- Definição do Turismo
- Turismo – fator 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 receção
- Gestão de eventos
- Gestão de recursos humanos
- Boas práticas de higiene e segurança no trabalho
- Gestão da manutenção

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.

