

Gestão Hoteleira

Objetivos Gerais:

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.

A 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.

Objetivos Específicos:

No final deste Curso os participantes ficarão aptos a:

- Fornecer uma base que permita atuar com eficácia dentro da indústria do turismo, nomeadamente, no sector hoteleiro;
- Foco principal desta formação, é a qualificação e a produção de conhecimento da unidade hoteleira, como um todo.
- 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.

Destinatários:

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

Carga Horária: 30 Horas

Conteúdos

1 - Standards e Procedimentos na Unidade Hoteleira

- 1.1 Standards e procedimentos
- 1.2 Avaliação do cumprimento dos standards e procedimentos
- 1.3 Auditorias aos serviços do hotel
- 1.4 Taxas de ocupação hoteleira
Inventário
Época alta / Baixa / Média
- 1.5 Sistema de gestão hoteleira
- 1.6 – Recepção / Andares / Manutenção / Economato / Cozinha / Room-Service

2 - Atendimento ao Cliente

- 2.1 – Sistemas operativos hoteleiros
 - 2.1.1 – Modo de comunicação entre os vários departamentos
 - 2.1.2 – A sua importância no dia-a-dia da unidade hoteleira
- 2.2 – Atendimento
 - 2.2.1 – Recepção
 - 2.2.2 – Restaurante
 - 2.2.3 – Cliente interno
 - 2.2.4 – Spa, ginásio
 - 2.2.5 – Reservas / Grupos
- 2.3 – Gestão e atendimento de reclamações
 - 2.3.1 – Tipologias de clientes, suas características gerais e necessidades específicas.
 - 2.3.2 – Porque reclama o cliente?
 - 2.3.3 – Qual o procedimento e standard da unidade hoteleira

3 - Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio

- 3.1 - A hotelaria
- 3.2 - Definição, características e classificação
- 3.3 - Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais
- 3.4 - Os alojamentos turísticos
- 3.5 - Formas modernas de hospedagem e acolhimento
- 3.6 - Normas de atuação em situações de pedidos extra
 - Recepção
- 3.7 – Andares
 - Substituição de roupas
 - Governanta
 - Empregadas de andares

4 - Organização da manutenção da unidade hoteleira

- 4.1 - Vantagens da manutenção
- 4.2 - Planeamento da manutenção
- 4.3 - Organização da manutenção
- 4.4 - Por operações
- 4.5 - Por zona
- 4.6 - Tipologia, quantidade, mobilidade e tecnologia dos equipamentos a manter

5 - Relações com o exterior e promoção dos serviços da unidade hoteleira

- 5.1 - Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras
 - Restaurante,
 - Bar,
 - Room-service,
 - Internet,

- Business center,
- Ginásio, sauna, piscina, spa
- Ténis, golfe,
- Aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, outros

5.2 - Características dos diversos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira

- Conferências,
- Formações,
- Seminário, exposições,
- Banquetes,
- Lanches,
- Provas de vinhos,
- Lições de cozinha

5.3 - Regras de comunicação escrita: e-mail, comunicações internas, propostas

5.4 - Tipo e características das entidades que podem solicitar ou prestar serviços

5.5 - Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades

5.6 - Técnicas de promoção e marketing dos serviços prestados por unidades hoteleiras

6 - Acompanhamento das contas dos clientes e fornecedores

6.1 - Programas sistemas informáticos de registo e consulta das contas dos clientes

6.2 - Controlo de crédito de consumo

6.3 - Verificação ou registo de despesas, pagamentos antecipados, alterações de condições de estadia ou pagamento

6.4 - Faturação e garantia de pagamentos, na unidade hoteleira qual o seu procedimento e departamentos envolvidos.

6.5 - Procedimentos internos de acompanhamento das despesas dos clientes ou garantia de pagamento.

7 - Gestão de Equipas

7.1 - Organização do trabalho de equipa

7.2 - Comunicar eficazmente com a equipa

7.3 - Gestão orientada para os resultados e para as pessoas

7.4 - Técnicas de motivação e dinamização da equipa

7.5 - Gestão de conflitos

8 – Liderança

8.1 - Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança

8.2 - Diferentes estilos de Liderança

- 8.3 - Competências necessárias à coordenação de equipas
- 8.4 - Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência
- 8.5 - Gestão de situações problemáticas na equipa