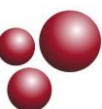


Gestão Hoteleira



Nome do Curso

Gestão Hoteleira

Objectivos do Curso

A importância fundamental do setor da hotelaria e turismo em Portugal exige um elevado número de profissionais no ramo da gestão hoteleira.

O turismo é um setor em expansão em Portugal, não só nos destinos mais tradicionais (como o Algarve, Lisboa e Madeira), mas também, e com um rápido crescimento, nas regiões do Douro, Alentejo, Porto e Açores.

Mas mesmo fora de Portugal, a nossa vocação turística, aliada ao estilo multicultural dos portugueses, e à facilidade de integração em outras culturas, permite que muitos profissionais formados em Portugal encontrem com facilidade colocação em outros destinos turísticos a nível mundial, mas naturalmente com particular incidência nos países europeus e nos países de língua portuguesa.

Estes últimos, quase todos com enorme vocação turística – como o Brasil, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe, Moçambique, e mais recentemente também Angola – oferecem aos profissionais portugueses uma enorme vantagem sobre outras nacionalidades: o facto de falarem português, uma língua pouco acessível para estrangeiros.

E também será de não esquecer que o país vizinho de Portugal, a Espanha, é uma das maiores potências turísticas a nível mundial.

O objetivo deste curso é pois formar quadros no âmbito da gestão hoteleira, numa ótica essencialmente direccionada à prática, dotando-os dos conhecimentos necessários para exercerem a sua profissão numa unidade hoteleira.

Destinatários

Este curso destina-se a todos os que pretendem obter conhecimentos aprofundados no âmbito da gestão hoteleira.

Para além de interessar, obviamente, a quem pretende exercer uma profissão no ramo da gestão de unidades de hotelaria e turismo, este curso pode ser uma importante ferramenta para qualquer empresário que pense investir neste setor, ainda que não preveja exercer diretamente a gestão de uma unidade.

Pré-requisitos

Para a frequência desta formação não são exigidos pré-requisitos especiais.

O curso é acessível a qualquer pessoa que tenha a formação escolar obrigatória.

Perfil dos formadores

Como é norma nos cursos do INEPI, os formadores conjugam uma relevante formação académica com uma experiência profissional prática e efectiva, sendo profissionais deste sector de actividade, com um conhecimento muito directo e prático das necessidades efectivas com que os formandos se confrontarão num contexto real de trabalho.

Estruturação Pedagógica do Curso

O curso tem uma estrutura linear, sendo ministrado de forma contínua e sequencial.

Perfil de Competências



No final da formação os formandos deverão estar aptos a:

- Entender como funciona o setor da hotelaria e turismo
- Estruturar e organizar uma unidade hoteleira
- Conhecer a orgânica e a dinâmica funcional de uma unidade hoteleira
- Conhecer os procedimentos habituais na gestão diária de uma unidade hoteleira
- Gerir uma unidade hoteleira
- Implementar a dinâmica comercial de uma unidade hoteleira, na captação de clientes e na sua divulgação nos diversos mercados

Saídas Profissionais

O curso de Gestão Hoteleira é, em termos de futuro, um curso com sólidas perspetivas de empregabilidade.

O forte crescimento do turismo em Portugal (quer continental, quer nos Açores e Madeira) implica uma enorme necessidade de profissionais qualificados nesta área.

Mesmo em termos mundiais, o turismo é provavelmente a atividade económica com maiores taxas de crescimento.

Nas suas várias vertentes – turismo recreativo, turismo de negócios, turismo religioso, turismo estudantil, turismo de praia, de montanha, de desporto, turismo cultural, etc. – o turismo conta com uma diversidade de atividades que promovem o crescimento económico.

A hotelaria é, no entanto, a base desta atividade, pois qualquer que seja o ramo do turismo que estejamos a falar, a base fundamental é a necessidade de proporcionar alojamento e alimentação aos turistas.

Certificações

No final do curso o formando terá direito a um certificado de formação profissional, nos termos da legislação em vigor.

O curso não confere grau académico.

Metodologia Pedagógica

O curso adopta uma metodologia que se pretende essencialmente direcionada à prática.

O curso está organizado num modelo de *b-learning*, com uma componente principal de aulas presencias, e uma componente complementar de formação à distância. Com este modelo pretende-se flexibilizar a frequência do curso aos formandos, permitindo uma gestão do tempo e dos horários mais adequados às suas disponibilidades.

A realização de visitas de trabalho a hotéis permite aos formandos terem uma perceção muito prática e real da gestão do dia-a-dia de uma unidade hoteleira.

Meios e recursos didáticos

Os principais meios didáticos a utilizar na componente de formação presencial serão os meios audiovisuais, informáticos e documentação de apoio ao curso.

Os materiais consumíveis são, em qualquer curso, da responsabilidade dos formandos. No entanto, ao nível de consumíveis, este curso não exigirá o dispêndio de montantes significativos.



A bibliografia eventualmente recomendada, ou meios técnicos que o formando possa utilizar na sua vida profissional pós-curso, não são considerados como consumíveis, pelo que o seu custo não é considerado para a estimativa acima referida.

Por norma, qualquer documentação fornecida pelo INEPI, para apoio à formação, é disponibilizada em formato digital.

Critérios de Avaliação

A avaliação tem por base por base seis vectores referenciais que são:

- Assiduidade
- Participação
- Exercícios realizados
- Testes

A escala de avaliação utilizada é de 0 a 20.

Condições do curso

A duração do curso é de 150 horas, divididas em 100 horas de formação presencial e 50 horas de formação à distância com suporte do formador (e-learning).

As condições quanto a horários disponíveis, preços e condições de pagamento são as que, à data, constarem da tabela de condições dos cursos, do INEPI. Esta informação é fornecida directamente pela Secretaria.

As condições contratuais são as constantes no Regulamento Interno do INEPI (disponível na Secretaria do INEPI e no site www.inepi.pt).

Versão do Curso: V.1

Porquê estudar no INEPI?

O INEPI – Instituto de Ensino Profissional Intensivo é uma instituição privada criada em 1981, dedicada exclusivamente à formação profissional.

Ao longo destas décadas, o INEPI tem-se afirmado como uma instituição de referência neste setor, tanto em Portugal, como nos mercados internacionais de língua portuguesa, em particular nos PALOP.

O INEPI teve também desde sempre uma forte presença no chamado mercado *corporate*, que são os serviços de formação contratados directamente pelas empresas, organizações e organismos públicos, o que nos tem possibilitado uma forte ligação ao mercado empresarial e à realidade do mercado de trabalho.

A principal característica diferenciadora do INEPI é a forte incidência prática das suas formações. De facto, o INEPI não concorre com instituições académicas, pois não é esse o seu objetivo, mas antes complementa a formação académica com a formação prática, num sentido muito direccionado à realidade laboral.

Numa época em que vivemos submergidos pelo excesso de informação, onde o grande conhecimento é a capacidade de captar o essencial e abdicar do acessório, também na nossa vida profissional – incluindo a preparação técnica – cada vez mais os melhores profissionais são aqueles que têm a capacidade de se focarem naquilo que é essencial e realmente necessário para um bom desempenho de uma tarefa, não desperdiçando o seu tempo com conceitos, pormenores ou preciosismos que apenas retardam o seu desempenho.



Essa é pois a grande mais-valia da formação oferecida pelo INEPI: focamo-nos apenas no que é realmente essencial, e que tem aplicação direta à prática profissional.

Para tal, preparamos os melhores programas de formação, recorrendo aos melhores profissionais. Essa é a outra face da mesma moeda: apenas recorrendo a formadores que realmente trabalham diariamente em contexto real é que podemos oferecer essa perspetiva prática nas nossas formações.

Também o facto de realizarmos constantemente projetos formativos dentro das próprias empresas e organizações nos permite uma grande sensibilidade face às necessidades concretas do mercado.

Os nossos formadores não são pois académicos (sem desprimor algum para quem dedica a sua vida à investigação e ao ensino), mas são profissionais que complementam a sua atividade profissional diária com o gosto pela formação e o prazer de ensinar, e que por isso estão realmente próximos do contexto real de trabalho, e totalmente focados na perspetiva prática das matérias e nas necessidades reais e objetivas das empresas e organizações.

Por essa razão, os conteúdos das nossas formações estão em constante atualização, por forma a refletir sempre o que está a ser feito hoje mesmo no contexto real do mundo empresarial.

Também a grande interatividade do INEPI com o mercado, através de parceiras, protocolos, clientes empresariais, reconhecimentos, etc., garante aos nossos formandos uma grande facilidade de ligação e inserção no mercado laboral.

No INEPI, lançamos pontes para o seu futuro!



Conteúdo Programático

MÓDULO - 1 - Enquadramento do que é uma unidade hoteleira e dos diversos departamentos que a compõem

- Definição do que é uma unidade hoteleira
- Descrição dos vários intervenientes que se relacionam com o hotel e seu negócio
- Identificação dos departamentos que compõem um hotel
- Explicação geral da função de cada departamento

MÓDULO - 2 – Recepção

- Organograma do departamento
- Identificação das secções que compõem o departamento
- Principais funções: Chefe de Recepção, Chefe de turno, Recepcionista, Concierge, Night Auditor, Telefonista, Guest Relations, Mordomo, Trintanário e Bagageiro
- Check lists de procedimentos
- Documentação da secção
- Estruturação de horários de acordo com a ocupação prevista
- Lidar com reclamações de Clientes
- Atendimento telefónico e gestão de reservas

MÓDULO - 3 – Andares

- Organograma do departamento
- Identificação das secções que compõem o departamento
- Principais funções: Governanta Executiva, Governanta de Andares, Empregada de andares, Empregada de Áreas, Lavandaria e Rouparia
- Planeamento e distribuição do serviço diário
- Check list de inspecção de quartos
- Outsourcing
- Lavandaria de Clientes
- Gestão e entrega de fardamentos

MÓDULO - 4 - Alimentação e Bebidas (F & B)

- Organograma do departamento
- Identificação das secções que compõem o departamento
- Descrição da operação da Cozinha
- Descrição da operação da Copa
- Descrição da operação do Restaurante
- Descrição da operação de Banquetes
- Descrição da operação de Bar

MÓDULO - 5 – Compras e Aprovisionamento

- Organograma do departamento
- Identificação das diversas categorias de produtos
- Organização dos produtos em armazém segundo as suas categorias
- Controlo de Stocks
- Processamento de requisições
- Processamento de encomendas
- Recepção de mercadoria
- Norma de qualidade no manuseamento e armazenamento de produtos perecíveis

MÓDULO - 6 – Criação de Equipas



- Levantamento de necessidades da operação hoteleira
- Políticas de apresentação pessoal/profissional
- Fomentar o espírito de equipa dentro e fora do Hotel
- Importância da partilha de informação entre todos
- A formação dos colaboradores com vista á sua evolução pessoal e profissional

MÓDULO - 7 – Liderança

- Diferentes tipos de Liderança
- A diferença entre chefiar e liderar
- A arte de saber motivar
- Incentivos e prémios (up-selling/ Balanced Score Card)
- Avaliação de desempenho

MÓDULO - 8 – Manutenção Hoteleira

- Organograma do departamento
- Descrição das funções do departamento
- Identificação e explicação dos diversos tipos de manutenção
- Articulação com restantes departamentos do hotel
- Vantagens e desvantagens do outsourcing na manutenção

MÓDULO - 9 – Departamento Comercial

- Organograma do departamento
- Definição das políticas de preço
- Segmentação de mercados
- Análise SWOP
- Elaboração de um “business Plan”
- Elaboração do orçamento de vendas
- Formas de promoção do hotel

MÓDULO - 10 – Departamento Administrativo e Financeiro

- Organograma do departamento
- Descrição das funções administrativas
- Conceção e análise de um “daily report”
- Descrição do trabalho de “income auditor”
- Atribuição de crédito e controlo de saldos de clientes
- Descrição das funções de recursos humanos

MÓDULO - 11 – Análise Financeira I

- Explicação do “uniform System of Accounts” (contabilidade hoteleira)

MÓDULO - 12 – Análise Financeira II

- Elaboração de um orçamento de exploração
- Análise e controlo de resultados

MÓDULO - 13 – Visita de trabalho a um Hotel

