| | | |
|---|---|---|
| POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA | **PROGRAMA DA PROVA**<br>Maiores de 23 Anos | **MODELO**<br>EA.089.02 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| *Curso(s)* | **Gestão Hoteleira** | *Ano letivo* | 2022-2023 |
| *Designação da prova* | **Prova Técnica** | | |

Programa da prova de maiores de 23 anos

**1. OBJETIVOS**

**A.** Avaliar os conhecimentos e competências do candidato na área da hotelaria, restauração e gestão hoteleira na perspetiva operacional de algumas áreas técnicas:

1. *Alojamentos* – Acolhimento, reservas, serviço de receção, serviço de andares e lavandaria, gestão de alojamentos;
2. *Alimentação e Bebidas* – Organização e serviço de cozinha, pastelaria, restaurante e bar, controlo e gestão de alimentação e bebidas, operações de restauração e catering,
3. *Higiene e Segurança Alimentar – Higiene pessoal e das instalações, higiene alimentar, conservação dos alimentos, Sistema HACCP;*
4. *Análise Comercial e Vendas* – Segmentos de mercado, agentes de mercado, operações comerciais e contratação, as operações assentes em sistemas eletrónicos;
5. *Sistemas de Informação para Gestão* – conceito e potencialidades para o negócio hoteleiro. Vantagens da sistematização.

**B.** Avaliar as competências do candidato ao nível das suas capacidades para produzir textos escritos com estilo e qualidade linguística:

1. Clareza: precisão, ordem e propriedade;
2. Correção: rigor lexical e sintático;
3. Harmonia: elegância.

## 2. ÂMBITO

Prova técnica de âmbito generalista na área de hotelaria, mas com aspetos específicos ao nível da organização, operação e gestão hoteleira.

## 3. PROGRAMA

### I. Alojamentos

- Operações de *front-office*
- Técnicas de acolhimento
- Organização dos serviços de receção e portaria
- Modalidades de hospedagem
- Sistemas de reservas
- Procedimentos diversos (Check-in, Check-out, …)
- Organização e serviços de andares
- Serviços de lavandaria
- Gestão departamental – indicadores

### II. Alimentação e Bebidas

- Organização (espaços, equipamentos e brigadas)
- Controlo de alimentação e bebidas
- O ciclo operacional
- Implementação de um sistema de controlo
- Reconciliação departamental
- Planeamento e engenharia da oferta de restauração
- Gestão departamental – indicadores
- Operações de restauração e catering

**III. Higiene e Segurança Alimentar**

- Fundamentos de higiene pessoal e das instalações
- Higiene alimentar
- Conservação dos alimentos
- Análise de riscos e controlo de pontos críticos
- O Sistema HACCP – *Hazard Analysis, Critical Control Points*

**IV. Comercial e Vendas**

- Análise de mercado e segmentos
- Tarifas (Yield Management e Política de Preços)
- Tipologias de contratação
- Gestão departamental – indicadores estatísticos
- As ferramentas eletrónicas de apoio à comercialização

**V. Sistemas de Informação**

- Conceito e potencialidades
- Integração num negócio de hotelaria, restauração e/ou catering
- Processo de integração e vantagem da sistematização

## 4. BIBLIOGRAFIA


- Breda, J., *Fundamentos de Higiene Alimentar e Nutrição*, Lisboa, Edições INFT, 1998
- Cruz, S., F. Brito, Iglésias, *Manual de Hotelaria II*, Lisboa, Edições Guetta & Cruz, 1993
- Cruz, S., F.S. Oliveira, F. Brito, A. M. S. Teixeira, *Manual de Hotelaria III*, Lisboa, Edições Guetta & Cruz, 1993
- Cunha, L., *Economia e Política do Turismo*, Alfragide, McGraw-Hill, 1997
- Gomes, V. (2017). Introdução à Gestão de Alimentação e Bebidas. Lisboa, Lidel.
- Luise, F., Emília e o Food Cost, Lisboa, Edições do Gosto, Lisboa - 2004
- Marques, J. A., Introdução à Hotelaria, Livraria Civilização Editora, 2007
- Mata, A., *Dicionário de Terminologia Hoteleira – Front-Office*, Lisboa, Edições Prefácio, 2000
- Mata, Américo, *Front Office – Operação e Gestão,* Lisboa, Prefácio, 2003
- Moser, F., *Manual de Gestão de Alimentação e Bebidas*, Lisboa, Edições Cetop, 2002
- Quintas, Manuel A., *Organização e Gestão Hoteleira (vol. I, II e III),* Lisboa, OtelTur, 2006
- Unhisnor – União das Associações de Hotelaria e Restauração do Norte de Portugal, Código de Boas Práticas de Higiene para a Restauração, Porto, Instituto Unhisnor, 2001
- Walker, John R., *Introduction to Hospitality Management,* New Jersey, Pearson Education, 2004
- Costa, R. (2012). Introdução à Gestão Hoteleira (4ªEdição). Lisboa, Lidel.
- Costa, R. *et Al*. (2015). Gestão Comercial Hoteleira. Lisboa, Lidel.
- Ferreira, B., Marques, H., Caetano, J., Rasquilha, L., Rodrigues, M., (2012). Fundamentos de Marketing (2ª Edição). Edições Sílabo.
- Brito, F. (2017) Manual Prático de Gestão e Controlo de Alimentos e Bebidas.
- Coutinho, J. (2013) Manual Prático do Serviço de Mesa.