

POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA	PROGRAMA DA PROVA Maiores de 23 Anos	MODELO EA.089.02
---	--	----------------------------

afL
H

Curso(s)	Gestão Hoteleira/Gestão de Alojamentos Turísticos	Ano letivo	2024-2025
Designação da prova	Prova Técnica		

Programa da prova de maiores de 23 anos

Handwritten signatures and dates: *V. M. ...*, *Re*, *28-2-2024*

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.

<p>POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA</p>	<p>PROGRAMA DA PROVA Majores de 23 Anos</p>	<p>MODELO EA.089.02</p>
--	--	------------------------------------

Handwritten initials/signature in the top right corner.

2. ÂMBITO

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

Handwritten signature in blue ink on the right side of the page.

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

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

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'AL', a checkmark, and several illegible signatures.

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

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

mfL


4. BIBLIOGRAFIA

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

