

POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.009.03
---	--	-----------------------------

Handwritten initials: ML and a signature.

Curso	Restauração e Catering						
Unidade curricular (UC)	Gestão Prática de operações de F&B						
Ano letivo	2022-2023	Ano	3.º	Período	1.º semestre	ECTS	4
Regime	Obrigatório	Tempo de trabalho (horas)			Total: 112,5	Contacto: 45	
Docente(s)	Nelson Manuel Loureiro Soares						
☐ Responsável da UC ou	Área/Grupo Disciplinar (cf. situação de cada Escola)		Adriano Azevedo Costa				
☒ Coordenador(a)							
☐ Regente							

GFUC PREVISTO

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

A unidade curricular visa o desenvolvimento de competências que contribuam para a formação dos alunos ao nível da gestão das operações e direção do departamento de alimentação e bebidas. Neste sentido, serão transmitidos conhecimentos teórico-práticos e exemplificadas boas práticas com vista ao desempenho de funções de coordenação em unidades hoteleiras ou de restauração.

No final os alunos deverão ser capazes de participar, organizar e planificar as diferentes tarefas inerentes à gestão e prática das operações do departamento de alimentação e bebidas.

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Gestão de Alimentação e Bebidas

1.1 Análise do mercado

1.2 Conceção dos serviços

1.3 Menus: fixação dos preços de venda

- Modelo tradicional
- Em função do investimento

1.4. O ponto de equilíbrio das vendas

1.5. Análise da rentabilidade das vendas de A&B

1.6. Eficiência da gestão de um restaurante – RevPASH

1.7. Indicadores de gestão departamental

1.8. Estratégias de vendas nas operações de A&B

2. A orçamentação em Alimentação e Bebidas

2.1. Objetivos do orçamento

POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.009.03
---	--	-----------------------------

ML
2

- 2.2. *A elaboração do orçamento*
- 2.3. *A reconciliação das operações*
- 2.4. *Análise dos resultados – potencial versus efetivo*
- 2.5. *Matriz de projeção de operações*

3. *A Qualidade em empresas e departamentos de Restauração*

- 3.1. *O triângulo dos serviços*
- 3.2. *Elementos diferenciadores*
- 3.3. *O modelo de qualidade de serviço*
- 3.4. *Dimensões da qualidade*
- 3.5. *O desenho dos serviços*
- 3.6. *A garantia da qualidade*
- 3.7. *As auditorias e vistorias*
- 3.8. *As reclamações e a melhoria contínua*
- 3.9. *Tendências e desafios da atualidade*
- 3.10. *Questionários de avaliação de serviços*

3. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM OS OBJETIVOS DA UC

Com o ponto 1 dos conteúdos programáticos pretende-se consolidar a visão da gestão do departamento de alimentação e bebidas. No ponto 2 serão transmitidos conhecimentos sobre os princípios da orçamentação e sistematização da informação para a elaboração de orçamentos do departamento de alimentação e bebidas. Por último, no ponto 3, transmite-se uma visão da gestão integrada da qualidade dos serviços a prestar.

A transmissão de conhecimentos teórico-práticos, assim como de métodos e técnicas de trabalho aplicáveis à prestação de serviços de restauração, estarão presentes em todos os pontos dos conteúdos programáticos.

Complementarmente, reforça-se a importância do planeamento, da organização e da gestão tendo como objetivo uma visão holística que se pretende que os alunos possuam no contexto de final de curso.

POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.009.03
---	--	-----------------------------

4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

ALONSO, A. M., BARCOS, R. L., MARTÍN, C. J. I. (2014), *Gestión de la Calidad de los Processos Turísticos*, Sintesis, Madrid.

BROWN, D. R. (2007), *The Restaurant Managers Handbook: How to Set Up, Operate, and Manage a Financially Successful Food Service Operation*, Atlantic Publishing Company, Florida.

COUSINS, J., FOSKETT, D., GILLESPIE, C. (2002), *Food and Beverage Management*, Prentice Hall - Pearson Education, Dorset.

CRATO, C. (2010), *Qualidade: Condição de Competitividade*, Sociedade Portuguesa de Inovação, Porto.

GAMA, P. (2001), *Ferramentas da Qualidade*, Instituto Português da Qualidade, Lisboa.

GOMES, V. (2017), *Introdução à Gestão de Alimentação e Bebidas*, Lidel, Lisboa.

Gomes, V., & Revés, P. (2018). *Catering e Banqueting - Organização e Prática*. Lisboa: Lidel.

GONÇALVES, A. C. (2006), *Guias Técnicos de Investimento em Turismo – Gestão em Restauração e Bebidas*, Edições Cestur, Lisboa.

JULYAN, B. K. (1994), *Manual de Bebidas – Vendas e Serviços*, Edições Cetop, Lisboa.

LUISE, F. (2004), *Emília e o Food Cost*, Edições do Gosto, Lisboa.

MOSER, F. (2002), *Manual de Gestão de Alimentação e Bebidas*, Edições Cetop, Lisboa.

SHOCK, P., STEFANELLI, J., BOWEN, J. (2004), *Marketing para Restaurantes para Proprietários e Gerentes*, Edições Cetop, Lisboa.

Sítios Web

<https://www.ipq.pt/>

<https://www.tripadvisor.pt/>

<https://www.zomato.com/pt>

POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.009.03
---	--	-------------------------------------

5. METODOLOGIAS DE ENSINO (REGRAS DE AVALIAÇÃO)

As metodologias de ensino da unidade curricular terão como base a componente expositiva complementada com o recurso a técnicas ativas, tais como: debate, estudos de caso, resolução de exercícios e trabalhos individuais e de grupo.

Avaliação contínua

A avaliação contínua à unidade curricular pressupõe a realização de uma prova de avaliação escrita e a realização de trabalhos teórico-práticos individuais e em grupo, cuja ponderação será:

Prova escrita – 60%

Trabalhos teórico-práticos individuais e em grupo – 40%

O aluno deverá obter, no mínimo, a classificação de 8 valores em cada uma das provas definidas.

Avaliação final e recurso

Este tipo de avaliação consistirá na realização de uma prova escrita.

A este regime de avaliação têm acesso os alunos que não reúnam as condições para a realização da avaliação contínua, bem como os que não obtiverem a classificação mínima de 10 valores no mesmo regime de avaliação.

6. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS OBJETIVOS DA UC

De forma a serem atingidos os objetivos propostos, e tendo em conta o carácter eminentemente teórico-prático dos conteúdos programáticos, será proposto aos alunos a aplicação teórico-prática de técnicas e conhecimentos, bem como a partilha e análise de estudos de caso, com a devida orientação e supervisão do docente, tendo em vista a capacitação dos mesmos para planificar, organizar e realizar as diversas tarefas inerentes à gestão e prática das operações em departamentos de alimentação e bebidas.

7. REGIME DE ASSIDUIDADE

É condição essencial para a realização da avaliação contínua que o aluno tenha participado e assistido no mínimo a 75 % das aulas, salvo quando apresente motivo justificado comprovadamente para a sua ausência. Excetuam-se desta condição os alunos com estatuto de trabalhador-estudante.

POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.009.03
---	--	-----------------------------

8. OUTROS

Nada a registar.

9. CONTACTO E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Nelson Soares

Email – nelson.soares@ipg.pt

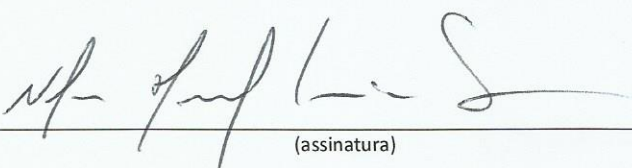
Atendimento: 4ª feira das 17:00 às 18:00 (gabinete C14 ou no Restaurante de Aplicação)

DATA

26 de setembro de 2022

ASSINATURAS

O Docente


(assinatura)

O Coordenador da Área/Grupo Disciplinar


(assinatura)