

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

Curso	Restauração e Catering						
Unidade curricular (UC)	Gestão Prática de Operações de F&B						
Ano letivo	2023-2024	Ano	3.º	Período	1.º semestre	ECTS	4
Regime	Obrigatório	Tempo de trabalho (horas)			Total: 108	Contacto: 45	
Docente(s)	Nelson Manuel Loureiro Soares						
<div><div><input type="checkbox"/> Responsável</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Coordenador(a)</div><div><input type="checkbox"/> Regente</div></div>	<div>da UC ou</div> <div>Área/Grupo Disciplinar</div> <div>(cf. situação de cada Escola)</div>		<div>Gonçalo Poeta Fernandes</div>				

### 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

<p><b>POLI</b>  <b>ESCOLA SUPERIOR</b>  <b>TURISMO</b>  <b>HOTELARIA</b>  <b>TÉCNICO</b>  <b>GUARDA</b></p>	<p align="center"><b>GUIA DE FUNCIONAMENTO</b>  <b>DA UNIDADE CURRICULAR</b>          (GFUC)</p>	<p align="center"><b>MODELO</b>          PED.009.03</p>
---	--	---

- 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.*

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

#### 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>

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

## 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.*

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

## 8. CONTACTO E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

*Nelson Soares*

*Email – nelson.soares@ipg.pt*

*Atendimento: 4ª feira das 15:00 às 16:00 (gabinete C14 ou no Restaurante de Aplicação)*

## 9. OUTROS

*Nada a registar.*

### DATA

**18 de setembro de 2023**

### ASSINATURAS

O Docente

\_\_\_\_\_  
(assinatura)

O Coordenador da Área/Grupo Disciplinar

\_\_\_\_\_  
(assinatura)