

Curso	Restauração e Catering		Ano letivo	2020/2021	
Unidade Curricular	Gestão e Prática de Operações de F&B		ECTS	4	
Regime	Obrigatório				
Ano	3º	Semestre	1º Sem	Horas de trabalho globais	
Docente (s)	Cristina Manuela Silva Rodrigues crstinarodrigues@ipg.pt		Total	108	Contacto 45
Responsável/ Coordenador	Adriano Azevedo Costa a.costa@ipg.pt				

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
 - 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.

4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

ALONSO, A. M., BARCOS, R. L., MARTÍN, C. J. I., Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos, Síntesis, Madrid, 2014

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

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

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

GAMA, P., Ferramentas da Qualidade, Instituto Português da Qualidade, Lisboa, 2001

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

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

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

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

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

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

Sítios Web

- <https://www.ipg.pt/>
- <https://www.tripadvisor.pt/>
- <https://www.zomato.com/pt>

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 trabalho de grupo.

Avaliação contínua

A avaliação contínua à unidade curricular pressupõe a realização de uma prova de avaliação escrita e a realização de um trabalho teórico-prático individual, cuja ponderação será:

Prova escrita – 70%

Trabalho teórico-prático individual – 30%

O aluno deverá obter, no mínimo, a classificação de 8 valores em cada um dos critérios definidos.

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 UNIDADE CURRICULAR

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 da 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 80 % das aulas, salvo quando apresente motivo justificado

comprovadamente para a sua ausência. Excetuam-se desta condição os alunos com estatuto de trabalhador-estudante.

No caso dos alunos Erasmus + Internacionais inscritos em unidades curriculares que possam ter coincidência de horários é condição essencial para a realização da avaliação contínua que tenham participado e assistido no mínimo a 50 % das aulas, salvo quando apresentem motivo justificado comprovadamente para a sua ausência.

Data: 21/10/2020