

**IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO “BALANCED SCORECARD” AO
DEPARTAMENTO DE ALOJAMENTO DE UMA UNIDADE HOTELEIRA**

Rui de Almeida

Professor do ISCAL

Email: paisalmeida@gmail.com

Teresa Reis

Professora da ESHTe

Email: Teresareis47@sapo.pt

Maria do Céu Almeida

Professora do ISCAL

Email: ceu.almeida@netcabo.pt

Área Temática: D) Contabilidade y Control de Gestión

Palavras Chave: Capital Intelectual, Modelos de Medição, Avaliação de Desempenho, *Balanced Scorecard*, Indicadores de Desempenho.

Resumen

En este trabajo se elabora un modelo de medición/evaluación usando la metodología BSC y aplicándola al sector hotelero.

En la estructuración del modelo están seleccionados 22 indicadores que representan no solamente los objetivos estratégicos como también los factores críticos de suceso identificados. Todos los indicadores están relacionados en términos de causa/efecto bien como son cuantificados de manera a permitir una evaluación global del modelo estructurado por la expresión algébrica

En este trabajo se hace también un análisis comparativo de las 'performances' de 2 años consecutivos donde se puede observar ya los efectos de la implantación del modelo.