

Escola Profissional de Fermil, Celorico de Basto

Curso Profissional Técnico de Turismo



***HOTEL SOUTO GRANDE***

***SIMULAÇÃO NA EPF, CB***

Cindy Aleandra Cleto Teixeira

Molares, 21 de Junho de 2013



Escola Profissional de Fermil, Celorico de Basto

Curso Profissional Técnico de Turismo

# **SIMULAÇÃO DO HOTEL NAS INSTALAÇÕES DA EPF,CB**

Professor acompanhante: Sofia Carvalho

Cindy Aleandra Cleto Teixeira

Molares, 21 de Junho de 2013

## Agradecimentos

Para a realização deste trabalho pude contar com o apoio de algumas pessoas a quem expresso o meu agradecimento.

Em primeiro lugar queria agradecer ao Senhor Diretor da Escola Profissional de Fermil, Celorico de Basto, Engenheiro Fernando Fevereiro, por nos ter proporcionado as melhores condições de trabalho ao longo destes três anos.

Aos professores e aos meus colegas de turma que me acompanharam ao longo do curso e que me apoiaram sempre.

Quero deixar um agradecimento especial à Diretora de Curso, Sandra Teixeira, à professora Sofia Carvalho e à Diretora de Turma, Manuela Batista, pelos conselhos que me deram e por toda a ajuda, sem a qual não teria terminado a minha PAP.

## Resumo

Na primeira parte da minha Prova Aptidão Profissional apresentei as definições de um estabelecimento hoteleiro, descrevi também os conceitos e enumerei as tipologias dos Empreendimentos Turísticos e das Unidades de Acolhimento.

Aprofundei o meu tema relativamente ao conceito de Hotel e aos vários departamentos existentes num estabelecimento hoteleiro.

De todos os departamentos existentes num Hotel, o Departamento de Receção é o que mais se adequa às competências adquiridas com o curso de Técnico de Turismo, daí que o tenha explorado de forma detalhada, na minha PAP.

No capítulo referente ao Departamento de Receção, aprofundei os dois processos mais importantes de um Hotel, o *Check-In* e o *Check-Out*, bem como o perfil de rececionista profissional.

Na segunda parte deste projeto, elaborei a parte prática. Transformei a minha escola, num Hotel.

Devido aos diferentes serviços que a minha escola possui, designadamente a receção; o bar, o refeitório, o auditório, entre outros, foi-me possível fazer um aproveitamento desses espaços e criar um hotel.

As salas de aula da escola representam as diferentes tipologias de quartos de hotel, onde todos os hóspedes “poderão” desfrutar de uma noite inesquecível, num cenário mágico oferecido pelas encantadoras Terras de Basto.

## Índice

Introdução .....	1
I-Enquadramento teórico.....	2
Introdução .....	2
Capítulo 1.....	3
I. Conceitos .....	4
II. Evolução da Hotelaria .....	5
Capítulo 2.....	6
III. Conceito e tipologia de Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento .....	7
Capítulo 3.....	14
Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras .....	15
Capítulo 4.....	17
Estrutura, Organização e Departamentalização: .....	18
Capítulo 5.....	38
Indumentárias das diversas categorias do Hotel .....	39
Capítulo 7.....	41
Acesso ao Estabelecimento .....	42
Livro de Reclamações.....	43
Fiscalização.....	44
II. Enquadramento Prático .....	45
Simulação na Receção .....	46
Check-In:.....	46
Diálogo da Rececionista .....	47
Check-Out: .....	47
Logótipo.....	48
Departamentos do Hotel Souto Grande .....	49
Indumentárias dos empregados do Hotel Souto Grande .....	54
Conclusão.....	57

Bibliografia/ Webgrafia.....	58
Anexos .....	60

## Índice de Ilustrações

<a href="#">Ilustração 1 Contacto Direto</a> .....	27
<a href="#">Ilustração 2- Contacto Indireto</a> .....	28
<a href="#">Ilustração 3- Quarto Individual</a> .....	29
<a href="#">Ilustração 4 -Duplo Casal</a> .....	29
<a href="#">Ilustração 5- Duplo Individual</a> .....	30
<a href="#">Ilustração 6- Duplo - Duplo</a> .....	30
<a href="#">Ilustração 17- Serviço Técnico de Manutenção</a> .....	40

## Introdução

O projeto designado Prova de Aptidão Profissional, PAP, reflete as aprendizagens feitas durante os três anos do Curso Profissional Técnico de Turismo.

O tema deste projeto consiste na utilização do espaço escolar para a criação de um hotel.

Para realizar este trabalho foi necessário efetuar pesquisa de informação em diversas fontes, o que possibilitou a apresentação teórica e prática deste projeto.

A minha PAP divide-se em duas partes: a parte teórica e a parte prática.

Na primeira parte definem-se todos os conceitos teóricos importantes do projeto, na segunda explicam-se todas as etapas necessárias para a criação dos vários departamentos hoteleiros.

Os objetivos principais deste projeto são:

- Enriquecer o conhecimento pessoal sobre departamentos Hoteleiros;
- Dar a conhecer às pessoas interessadas em Turismo, as utilidades e vantagens de cada departamento;
- Divulgar o meu tema em cada serviço da escola, utilizando-os como se de um hotel real se tratasse.
- Aprofundar mais a funcionalidade de um Hotel.

## I- Enquadramento teórico

### Introdução

#### Celorico de Basto

O património cultural da região de Basto é um dos mais ricos do país, quer o consideremos ao nível do património construído (artístico e histórico) como do ambiental.

A escolha do tema “Hotel Souto Grande, Simulação na EPF, CB” está diretamente relacionada com o meu percurso escolar ao longo destes três anos. Como aluna do Curso de Turismo, fui desenvolvendo a sensibilidade e o gosto pelos estabelecimentos hoteleiros.

Desde o início, defini como principais objetivos deste trabalho, enriquecer o conhecimento geral sobre Unidades Hoteleiras e contribuir para a sua preservação, manutenção e divulgação.

Aquilo que proponho ao leitor do trabalho, que adiante apresento, é exatamente uma viagem no tempo, uma viagem ao Hotel existente no concelho de Celorico de Basto.

# Capítulo 1

## I. Conceitos

**Turismo** - Conjunto de atividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, de negócios e outros.

**Viajante** – qualquer pessoa que se desloca entre dois ou mais países (viajante internacional) ou entre duas ou mais localidades dentro do seu país de residência habitual (viajante doméstico).

**Visitante** – qualquer pessoa que viaja para qualquer lugar fora do seu ambiente habitual por menos de doze meses consecutivos e cujo motivo principal da visita não seja o de exercer uma atividade remunerada no local visitado.

**Turista** – Visitante que permanece, pelo menos, uma noite no local visitado (não necessariamente em alojamento pago).

**Visitante do dia (excursionista)** – visitante que não permanece uma noite no local visitado.

**Fonte:** *(Livro de CUNHA, Lícino, 2001)*

## II. Evolução da Hotelaria

Até ao século XIX, para se definir um estabelecimento no qual se proporciona alojamento, utilizava-se o vocábulo “Hospedaria”, do latim “*hospitiolum*”, casa que recebe todos, ou ainda onde se agasalhavam peregrinos, bem como hóspedes, mediante a retribuição condicional.

Hotel é uma palavra derivada do Francês, adotada no sentido de hospedeira:

- Estabelecimento formado por um conjunto de explorações destinadas a oferecer os serviços próprios, alojamento e mesa;
- Estabelecimento que deverá fornecer um bom serviço de alojamento, de refeições, bar, tratamento de roupas, informação turística e de carácter geral, instalações confortáveis, zona coletivas que proporcionam oportunidades de convívio.

Foi Larousse que o definiu como casa mobilada onde se instalavam viajantes, proporcionando um bom tratamento.

É a partir do final da Segunda Guerra Mundial que se verifica no Mundo a chamada “Indústria Turística”.

**Fonte: Livro: *Guia Técnico de Hotelaria – A arte e a ciência dos modernos serviços de restaurante. 4ª Edição (Joaquim António Janeiro)***

# Capítulo 2

### III. Conceito e tipologia de Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento

#### Empreendimentos Turísticos

Empreendimentos Turísticos são estabelecimentos que se destinam a prestar serviços, de alojamento temporário, restauração ou animação de turistas, dispondo para o seu funcionamento de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares.

#### Tipologias de Empreendimentos Turísticos:

##### Estabelecimentos Hoteleiros

Classificam-se nos seguintes grupos:

- ✓ Hotéis,
- ✓ Hotéis-apartamentos e
- ✓ Pousadas.

Devem dispor no mínimo de 10 unidades de alojamento.

Num mesmo edifício podem ser instalados estabelecimentos hoteleiros de diferentes grupos ou categorias.

##### Aldeamentos Turísticos

Conjunto de instalações funcionalmente Interdependentes com expressão arquitetónica coerente.

Não podem exceder os três pisos, incluindo o rés-do-chão.

Devem dispor no mínimo de 10 unidades de alojamento.

### **Apartamentos Turísticos**

Conjunto coerente de unidades de alojamento, mobiladas e equipadas destinadas a turistas. Podem ocupar parte de um edifício e/ou a totalidade de um ou mais edifícios. Devem dispor no mínimo de 10 unidade de alojamento.

### **Turismo de Habitação**

Estabelecimentos de natureza familiar instalados em imóveis antigos particulares que sejam representativos de uma determinada época, nomeadamente palácios e solares. Podem localizar-se em espaço rural ou urbano.

O número máximo de unidade de alojamento destinado a hóspedes é de quinze.

### **Turismo em Espaço Rural**

Classificam-se nos seguintes grupos:

- ✓ Casas de campo;
- ✓ Agroturismo;
- ✓ Hotéis rurais.

As Casas de campo são imóveis cuja traça e materiais de construção se integrem na arquitetura típica local e estejam situados em aldeias e espaços rurais.

O número máximo de unidade de alojamento destinado a hóspedes é de quinze. Devem instalar-se em construções existentes.

Agroturismo é um tipo de turismo realizado em casas particulares integradas em explorações agrícolas, que permite aos turistas o acompanhamento e conhecimento das atividades agrícolas e/ou a participação nas tarefas desenvolvidas.

Os hotéis rurais situam-se em espaços rurais e podem instalar-se em edifícios novos.

**Parque de Campismo e Caravanismo** são terrenos devidamente delimitados e dotados de estruturas que permitam a instalação de tendas, reboques e caravanas.

Podem ser públicos ou privados.

### **Turismo da Natureza**

Situam-se em áreas classificadas, reconhecidas pelo ICN, e podem adotar qualquer das tipologias previstas para os empreendimentos turísticos.

### **Conjunto Turísticos (Resorts)**

Núcleos de instalações funcionalmente interdependentes destinadas a turistas, sujeitos a uma administração comum de serviços partilhados e de equipamentos de utilização comum, que integrem pelo menos dois empreendimentos turísticos. Estes podem ser de diferentes categorias. É obrigatório a instalação de pelo menos um hotel de 4 ou 5 estrelas, um equipamento de animação autónomo e um estabelecimento de restauração.

## **Conceito de Hotel**

Hotel é um estabelecimento com serviço de receção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante a cobrança de diária.

## **Categorias do Hotel**

A classificação é, reconhecidamente, um instrumento de divulgação de informações claras e objetivas sobre meios de hospedagem, sendo um importante mecanismo de comunicação com o mercado. Possibilita a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país e auxilia turistas, estrangeiros, entre as suas escolhas.

Considerando que cada tipo de meio de hospedagens reflete diferentes práticas de mercado e expectativas distintas dos turistas (um Hotel 5 estrelas é diferente de uma Pousada 5 estrelas, por exemplo), existem várias categorias específicas para cada tipo:

- 1 
- 2 
- 3 
- 4 
- 5 
- 6 

### 1 Estrela:

- Serviço de receção aberto 12h e acessível por telefone durante de 24h;
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes;
- Área útil da UH, exceto Casa de Banho;
- Troca de roupas de cama uma vez por semana;
- Serviço de pequeno almoço.

### 2 Estrelas:

- Serviço de receção aberto 12 horas e acessível durante 24 horas;
- Serviço de guarda de valores;
- Troca de roupas de cama duas vezes por semana;
- Sala de estar com televisão;
- Serviço de pequeno-almoço;
- Serviço de alimentação disponível para pequeno-almoço, almoço e jantar;
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito.

### 3 Estrelas:

- Serviço de receção aberto 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas;
- Serviço de mensageiro no período de 16h;
- Troca de roupas de camas em dias alternados;
- Troca de roupas de banho diárias;
- Serviço de lavandaria;
- Sala de estar com televisão;
- Acesso à Internet;
- Serviço de pequeno-almoço;
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito.

### 4 Estrelas:

- Serviço de receção aberto 24 horas;
- Serviços de mensageiro no período de 24 horas;
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes;
- Berço para bebés, a pedido;
- Facilidades para bebés (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento e comidas);
- Pequeno-almoço
- Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (*Room Service*) no período de 24 horas;
- Troca de roupas de cama e banho diárias;
- Secador de cabelo à disposição sob pedido;
- Serviço de lavandaria;
- Acesso à internet nas áreas sociais e nas UH;
- Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrónicos pessoais (sala de ginástica/musculação com equipamentos);
- Climatização (refrigeração) adequada em 100% das UH;

Prova de Aptidão Profissional

Cindy Teixeira

- Restaurante;
- Serviço de alimentação disponível para pequeno-almoço, almoço e jantar (Serviço *à la carte* no restaurante);
- Bar;
- Área de estacionamento com serviço de manobrista;
- Mínimo de três serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, baby-sitter, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc.);
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito;

## 5 Estrelas:

- Serviço de receção aberto 24 horas
- Serviço de mensageiro no período de 24 horas;
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes;
- Colchões das camas com dimensões superiores ao padrão nacional;
- Berço para bebés, a pedido;
- Facilidades para bebés (cadeiras altas no restaurante, facilidades para comidas e facilidades para aquecer biberões);
- Pequeno-almoço nas UH
- Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (*Room Service*) no período de 24 horas;
- Troca de roupas de cama e banho diárias;
- Secador de cabelo à disposição, sob pedido;
- Serviço de lavandaria;
- Televisão em 100% das UH;
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH;
- Acesso à internet nas áreas sociais e nas UH
- Mesa de trabalho com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrónicos pessoais

- Sala de ginástica/musculação com equipamentos;
- Salão de eventos;
- Climatização (refrigeração) adequada em 100% das UH;
- Restaurante;
- Serviço de alimentação disponível para pequeno-almoço, almoço e jantar (Serviço à la *carte* no restaurante);
- Preparação de dietas especiais (vegetariana);
- Bar;
- Área de estacionamento com serviço de manobrista;
- Mínimo de seis serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, baby-sitter, venda de jornais e revistas e farmácia);
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito;

**Fonte:** <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadCartilha.action?tipo=1>

# Capítulo 3

## Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras

O hotel pode ser definido como um estabelecimento de carácter público, destinado a fornecer uma série de serviços aos turistas e à comunidade onde se insere:

- Alojamento;
- Alimentos e bebidas;
- Lazer;
- Negócios.

Seja qual for o tipo ou tamanho do hotel, todos têm o mesmo produto para venda: hospitalidade, que consiste numa receção cordial, calorosa e franca aos clientes que o procuram. A hospitalidade é transversal e deve estar não apenas na receção mas também na bandeja da receção, no *buffet* do restaurante, no bar ou numa sala de eventos.

Ainda que o alojamento seja o principal produto do hotel, oferece uma panóplia de produtos e serviços que, por um lado, complementam a experiência do alojamento e que, por outro, permitem fundamentar a sua relação com o exterior, designadamente com a comunidade local e com as entidades turísticas oficiais.

Desta forma, os funcionários do hotel devem conhecer detalhadamente todos os serviços, não apenas para proporcionar informações quando são solicitadas, como também para oferecê-los como vendedores de serviços, pois quanto mais diferenciados e inovadores forem os serviços prestados, maior a probabilidade de inovar perante a concorrência, garantindo novos clientes e fidelizando os habituais.

## Alojamento

O alojamento turístico assume o papel central e imprescindível no setor do turismo, podendo ser classificado de diversos modos em função dos critérios utilizados:

**Alojamento em empreendimentos turísticos**- são os que incluem estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos turísticos, apartamentos turísticos, conjuntos turísticos (*resorts*), empreendimentos de turismo de habitação, empreendimentos de turismo no espaço rural, parques de campismo e de caravanismo, empreendimentos de turismo da natureza.

Sob o ponto de vista legal, e de acordo com o artigo 43.º do referido diploma legal, com exceção do alojamento local, apenas os empreendimentos turísticos previstos no presente decreto-lei podem prestar serviços de alojamento turístico.

Ainda de acordo com o artigo 43.º, «presume-se existir prestação de serviços de alojamento turístico quando um imóvel ou fração deste esteja mobilado e equipado e sejam oferecidos ao público em geral, além de dormida, serviços de limpeza e receção, por períodos inferiores a 30 dias.

**Fonte: Módulo 5/6 de OTET – Operações Técnicas em Empreendimentos Turísticos**

## Avaliação da Qualidade no Alojamento Turístico

Para a avaliação da qualidade no alojamento turístico, existem diversos sistemas voluntários que os gestores de empreendimentos podem subscrever para demonstrar e comunicar externamente a qualidade da sua oferta turística. Entre esses sistemas voluntários, existem aqueles que são transversais a todas as organizações, independentemente do setor de atividade, e outros específicos do setor do turismo e das viagens ou da hotelaria.

# Capítulo 4

## Estrutura, Organização e Departamentalização:

Os empreendimentos turísticos, tal como muitas outras empresas, estão organizadas, de forma a garantir uma maior eficácia e eficiência dos serviços prestados pelo empreendimento.

A departamentalização dos serviços, facilita a organização, quer no que diz respeito as tarefas e funções de cada colaborador, como também a nível de rentabilidade. Na maioria dos empreendimentos turísticos de dimensão e complexidade razoável, é possível detetar uma estrutura composta por dois tipos de departamentos:

- **Departamento operacionais:** estão diretamente ligados à prestação de serviços aos clientes, como por exemplo o departamento de alojamento ou de alimentação de bebidas.
- **Departamento auxiliar ou de apoio:** desempenham funções de apoio aos departamentos operacionais, como por exemplo, o departamento de administração geral, marketing, manutenção.

### Departamento de Recepção

O departamento da receção pode ser considerado o cartão-de-visita de qualquer empresa hoteleira, já que é o primeiro e o último ponto de contato, entre o cliente e o hotel.

A receção é o departamento principal de qualquer hotel que deseje apostar no Turismo e que veja nesta atividade o meio sustentável para o desenvolvimento económico do país.

Saber receber e saber acolher são virtudes e não delimitam apenas aos dirigentes políticos, muito pelo contrário, deve começar ao nível operacional onde se realiza o contacto direto entre o recetor e o visitante.

O primeiro contacto entre a receção e o hóspede é quando se realiza o processo do *Check-in*, e o último contacto é quando se faz o *Check-Out*.

**Check- In** – Quando um cliente chega ao balcão da receção para se registar, apesar de já ter eventualmente passado bastante tempo sobre a data em que a reserva foi feita, tudo deve estar pronto para que ele encontre o melhor dos acolhimentos e a simpatia, mas também, principalmente, tudo o que foi reservado e o que o cliente espera, é que lhe seja facultado e esteja pronto na sua chegada.

A primeira coisa a fazer é solicitar ao cliente um documento de identificação para terminar de preencher o registo do cliente, inserindo os seus dados no sistema informático.

De seguida, o rececionista deve preencher o *key-pass* e entregá-lo ao cliente juntamente com as chaves ou cartão de abertura do quarto.

Deve ainda, fornecer todas as informações sobre as características e funcionamento do Hotel, como por exemplo os horários do pequeno-almoço.

**Check-Out** – O processo de *check-out* é desencadeado quando o hóspede, depois de deixar o quarto livre, entrega a chave na receção.

O *Check-Out* tem um horário marcado, que oscila entre as 10h e as 12h, depois do qual será cobrada na conta do hóspede, a tarifa de meio-dia, que é aplicada para as saídas fora de hora marcada até as 16h ou 18h, segundo o critério do hotel. Depois deste horário, está atual a tarifa completa (até ao dia seguinte). Todos esses horários são variáveis e aplicados conforme as políticas de cada estabelecimento hoteleiro.

Este processo que finaliza o ciclo de hóspede do Hotel, implica uma série de passos que pela importância serão analisados separadamente.

1. Solicitação de chaves;
2. Consulta de como foi a estadia;
3. Revisão do quarto e gastos de última hora;
4. Apresentação e cobrança de conta;
5. Agradecimento e oferecimento de uma futura estadia no Hotel.

## Documentação específica de receção

A documentação utilizada no departamento da receção tem que ser clara de forma a não originar erros ou equívocos, deve estar bem organizada, e a informação que ela gera deve ser rapidamente distribuída pelos departamentos interessados. Um simples erro pode originar graves problemas.

Daí ser de fortalecedor a importância de uma boa organização.

Dentro da documentação específica de receção devemos obter:

### **Boletim de Pedido de Reserva ou Folha de Reserva**

Existem basicamente três tipos de folhas de reservas:

- Folha de reserva individual
- Folha de reserva de grupos
- Folha de reserva de serviços vários

*Anexo A: Boletim de Pedido de Reserva ou Folha de Reservas*

### **Cardex ou Ficha de Cliente**

É neste ficheiro que encontramos os dados dos nossos clientes para um melhor conhecimento dos mesmos. É de grande utilidade para o departamento da Receção. Permite conhecer cada um dos clientes para poder oferecer-lhes um serviço de qualidade e mais personalizado.

Existem dois tipos:

- De cliente
- De empresa

*Anexo B: Cardex ou Ficha de Cliente*

### **Planning ou Mapa de reservas (Anexo)**

É um documento com o qual se planifica a ocupação futura do hotel.

A sua localização na receção deve se de fácil consulta para os rececionistas, mas deve estar fora do alcance dos clientes.

Dá nos informação sobre:

- Quartos livres e disponíveis para venda
- Quartos ocupados
- Quartos bloqueados ou fora de serviço
- Quartos oferecidos em quota (ex.: contratos de agência)

*Anexo C: Planning* ou Mapa de reservas

**Fonte: Módulo 5 OTET- Estrutura e Organização de unidades de Acolhimento.**

### Lista de chegadas

A lista de chegadas trata-se de um lista das chegadas previstas numa data determinada. Normalmente, a lista de chegadas é preparada com vinte e quatro horas de antecedência, embora as listas chegadas de grupo possam ser distribuídas com uma semana de antecedência.

*Anexo D: Lista de chegadas*

### Registo do Hóspede

O registo é também uma forma de manter o hóspede ocupado enquanto o rececionista consulta os seus próprios registos e eventualmente decide qual o quarto a dar-lhe.

*Anexo E: Registo do Hóspede*

- *No-show*

*No-show* é a falta de comparência de um cliente com reserva feita.

São várias as causas do *no-show*. Como nesta situação o hotel tem prejuízo, o valor do *no-show* pode ser debitado ao cliente ou empresa em falta, se o diretor julgar necessário.

Os *no-shows* são muitas vezes motivados por erros ao aceitar a reserva, como:

- Duplicação da reserva;
- Reserva com nome trocado;
- Reserva com data errada;
- Duas reservas para o mesmo cliente, nomes iguais mas escritos de forma diferente.

**Fonte: Módulo 5 OTET- Estrutura e Organização de unidades de Acolhimento.**

### **Procedimento em caso de *no-show***

Todos os dias, por volta das 18 horas, deve ser feita uma revisão de todas as reservas ainda não chegadas, para verificar possíveis *no-shows*, e evitar prejuízos ao hotel. Desde que a reserva esteja garantida, o *no-show* deve ser cobrado.

Mas também, noutros casos, quando o hotel está com menos ocupação, o *no-show* deve ser considerado como alguma coisa a que vale a pena dar *follow-up*. O setor de reservas deve telefonar à empresa que fez a reserva comunicando o facto e procurando saber se houve algum erro ou alteração.

- ***Overbooking***

O *overbooking* acontece quando foram reservados mais quartos do que os que dispõe o hotel.

Causas do *overbooking*:

○ **Erros nos procedimentos utilizados** - São várias as causas que dão origem ao *overbooking*, como fazer uma reserva sem consultar o sistema de registo correspondente. A solução para evitar esses erros é o controlo da atividade, que deve ser feito pelo menos uma vez em cada turno de trabalho.

○ **Intencional** - Muitos hotéis vendem em excesso para assegurar um fecho com 100 % de ocupação quando há muitas reservas confirmadas e provisórias e “intuem” que estas não se cumprirão.

O *overbooking* intencional nunca deve ser gerado em períodos de grande ocupação; como num fim de semana de temporada ou vésperas de feriados, já que se for gerado e as reservas se cumprirem, não haverá hotéis na localidade para encaminhar esses hóspedes.

O *overbooking* pode ajudar a conseguir um fecho diário com total de quartos ocupados, porém possui consequências prejudiciais para a imagem do hotel, além de ocasionar gastos com táxis, acomodação em outros hotéis e cortesias.

Uma vez gerado o *overbooking*, deve haver boa coordenação com todos os empregados do departamento de receção para confrontar as situações, que podem ser muito difíceis caso se leve em consideração que as últimas reservas podem ser “encaminhadas” e pelas quais são as garantias, para as quais existe um contrato escrito cujo não cumprimento pode ocasionar um processo, com grandes prejuízos legais e económicos.

○ **Vouchers**

Os *vouchers* são documento válido para o pagamento de diárias, desde que autorizadas pela direção geral ou de crédito. Nos hotéis informatizados, esta informação é obtida no computador.

Atendendo a que o portador do *voucher* é sempre o usuário dos serviços, a decisão de aceitação ou não do *voucher* tem de ser anterior à chegada deste ao hotel.

Logo que a agência faz a reserva e indica a forma de pagamento deve imediatamente ser informada se o seu *voucher* vai ou não ser aceite.

Deve ser levado à atenção dos rececionistas o facto de que nem todos os *vouchers* de agências de viagem pressupõem responsabilidade desta em relação aos serviços oferecidos.

Em certos casos, eles cobram apenas uma parte dos serviços prestados, devendo o restante ser cobrado aos clientes.

Deve haver o maior cuidado na leitura dos *vouchers*, para evitar erros ou cobranças por valores menores do que os reais e que depois são dificilmente reembolsáveis.

Os *vouchers* mais correntes são:

- *Voucher* de apresentação
- *Voucher* depósito
- *Voucher* de serviços especificados
- *Voucher* de *full-credit*

**Fonte: Módulo 6 TCAT- Técnicas de acolhimento e a assistência a clientes.**

## Reservas

Todo o negócio de um hotel está apoiado na venda efetiva dos seus quartos, na procura de um lucro real e na forma como as reservas são aceites, começamos o estudo pelo departamento de reservas, pois na realidade, é aqui, que toda a operação começa.

A reserva é uma função importante do *Fronte Office* porque é o primeiro contato do cliente com o Hotel, e é também o primeiro passo de um processo contínuo que passa para além da reserva, isto é, pelo *Check-In*, pela estadia do cliente e contabilização das suas despesas, pelo *Check-Out* e só termina quando o Hotel recebeu o valor corresponde a todas as despesas efetuadas.

O departamento de reservas tem quatro grandes objetivos:

1. Vender quartos, logo tem que ter um quarto para cada reserva aceite;
2. Manter o Inventário atualizado e detalhado dos quartos e da sua ocupação
3. Conseguir ter diariamente uma ocupação de 100%
4. Conseguir obter o melhor *Revpar*, isto é, o melhor preço médio em relação ao total de quartos de Hotel.

*Revpar* = Receita do Hotel / nº de quartos para vender.

**Fonte: Módulo 5/6 de OTET -**

## Apresentação e postura nos atendimentos ao balcão

A forma como o profissional se apresenta e se comporta também interfere diretamente no seu relacionamento com o cliente. A observação cuidadosa de algumas recomendações e atitudes amplia a qualidade desse relacionamento.

 **Aparência** - A aparência deve ser discreta e harmoniosa. Qualquer elemento que se destaque excessivamente ou esteja desajustado transforma-se em um ponto de tensão e desvia a atenção do interlocutor, comprometendo o atendimento. Deve-se considerar o conjunto de fatores que influem na aparência:

- **Rosto** - A pele deve estar sempre limpa e sem sinais de oleosidade. Homens devem manter a barba feita ou aparada. Mulheres devem utilizar maquilhagem discreta, em tons suaves.
- **Dentes** - Devem estar sempre limpos e ser escovados com frequência. Use sempre fio dental, caso não seja possível escová-los.

- **Cabelos** - Devem estar sempre limpos e penteados. As mulheres com cabelos compridos devem mantê-los presos.
- **Unhas** - Devem estar limpas e bem cortadas. As mulheres não devem utilizar vernizes de cores fortes.
- **Roupas** - No trabalho, recomenda-se utilizar roupas discretas e adequadas à função. A opção por roupas sóbrias, de tons neutros, evita erros. As mulheres devem evitar saias curtas, decotes e transparências. As roupas devem estar sempre limpas e passadas.

### **Cortesia**

No atendimento, a cortesia tem uma função especial e facilita o estabelecimento de um clima favorável. A cortesia se revela nos detalhes, no modo de falar, nos gestos e na atenção contínua que demonstra interesse e boa vontade.

É o conjunto de fatores que torna uma pessoa cortês, mas alguns elementos são indispensáveis no relacionamento profissional:

### **Cumprimento**

A iniciativa do cumprimento deve ser do atendedor. Utilize o cumprimento adequado para o horário do atendimento: *Bom dia, boa tarde, boa noite*. Sempre responda ao cumprimento do cliente, caso ele o faça primeiro.

### **Tratamento**

Como foi visto, o tratamento adequado ao atendimento é o formal. Todos os clientes devem ser tratados por *senhor* ou *senhora* independentemente da idade. Se o cliente se apresentar com o título como: *doutor, professor, engenheiro*, etc., o atendedor deve utilizá-lo quando se dirigir a ele.

## Expressões

No atendimento, é imprescindível a utilização das expressões: *por favor* e *obrigado*. Deve-se dizer *por favor* sempre que alguma solicitação for feita ao cliente. Deve-se dizer *obrigado* sempre que encerrar o atendimento.

Executar o serviço de receção da unidade Hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

- Efetuar as operações de reservas da unidade hoteleira;
- Efetuar o *Check-In* dos clientes;
- Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de carácter turístico;
- Efetuar o *Check-Out* dos clientes;
- Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.
- Efetuar os registos de ocupação da unidade Hoteleira e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço, assim como, assegurar o arquivo da documentação utilizada na receção.
- Assegurar o contato da unidade hoteleira com o exterior;
- Colaborar na definição dos objetivos e regras de funcionamento do serviço de receção e na implementação de programas de promoção da unidade hoteleira;
- Assegurar a conservação e manutenção da receção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local.
- Rececionar, quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança, guardando-os no cofre da unidade com entrega de recibo comprovativo.

## Modalidades de Atendimento ao Cliente

Prova de Aptidão Profissional



Ilustração 1 Contato Direto

- Contato Direto (Cara a cara)
  - Comunicação Verbal;
  - Comunicação Não-Verbal.

- Contato Indireto
  - Contato por telefone;
  - Contato escrito.



**Ilustração 2- Contato Indireto**

## Departamento de Alojamento

As mais importantes funções deste departamento são:

- Área de reserva,
- Recepção
- Portaria
- Caixa principal
- Telefone
- *Business Center* e
- Serviços de *Guest Relations*

Os primeiros contactos de um cliente são sempre invariavelmente neste departamento, seja através de telefone, portaria ou recepção.

## Tipos de quartos

Os hotéis oferecem diferentes tipos de quartos que acompanham a sua categoria e as necessidades da sua clientela. Os tipos de quartos diferenciam-se de acordo com:

- Capacidade de acomodação;
- Categoria;
- Localização Interior;
- Localização Exterior;
- Medidas das camas;
- Quartos especiais.



Ilustração 3- Quarto Individual

Segundo a capacidade de acomodação:

### Simples/ Quarto Individual/Quarto Single

Quarto para um hóspede, quase sempre com uma cama de casal. Este quarto tem dois benefícios: a comodidade do hóspede e a possibilidade de transformar este quarto em duplo de casal.

**Fonte: Módulo 5 OTET- Estrutura e Organização de unidades de Acolhimento.**

**Duplo-** quarto para dois hóspedes com as seguintes possibilidades:

- Duplo de Casal – *Double-* com uma cama de casal

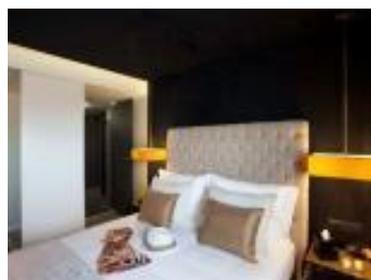


Ilustração 4 -Duplo Casal

- Duplo Individual- *Twin*- com duas camas de solteiro



**Ilustração 5- Duplo Individual**

- Duplo – duplo – duas camas de casal.



**Ilustração 6- Duplo - Duplo**

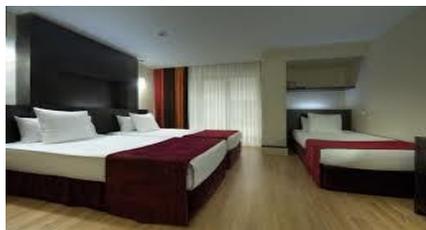
**Triplo-** Permite a acomodação de três pessoas, com as seguintes opções:

- Triplo Matrimonial – com uma cama de casal e uma cama de solteiro.



**Ilustração 7- Triplo Matrimonial**

- Triplo Individual – com três camas de solteiro.



**Ilustração n° 8- Triplo Individual**

**Quádruplo-** É possível acomodar quatro pessoas, com as seguintes variações:

- Quádruplo de Casal-com uma cama de casal e duas de solteiro.



**Ilustração 9- Quádruplo de Casal**

- Quádruplo Individual – com quatro camas de solteiro.



**Ilustração 10 – Quádruplo Individual**

**Fonte: Módulo 4 OTET- Operações Técnicas de Serviços de Recepção em Alojamento turístico.**

## Segundo as medidas das camas

É muito importante que os hotéis disponham de camas de tamanho considerável e que permitem o descanso de pessoas de medidas diferentes.

Intencionalmente, os quartos são classificados de acordo com as camas que possuem, segundo cinco critérios:

**Fonte: Módulo 4 OTET- Operações Técnicas de Serviços de Recepção em Alojamento Turístico.**

- **Camas Individuais (Twin)** – estas camas têm as seguintes medidas – 1 m de largura x 1.90m de comprimento;
- **Camas Full** – as camas *full* apresentam as seguintes dimensões- 1, 25m de largura x 1.90m de comprimento;
- **Cama de Casal (3/4)** – esta cama tem as seguintes dimensões: 1.35m de largura x 1.90m de comprimento;
- **Cama de casal Queen Size**- possui as seguintes medidas: 1.60m de largura x 1.90m de comprimento;



Ilustração 11- Cama de Casal *Queen Size*

- **Cama de Casal King Size-** nestes quartos a cama de casal apresenta maiores dimensões: 2m de largura por 2m de comprimento.

As camas e colchões devem ser da melhor qualidade para garantir ao hóspede um excelente descanso.

**Fonte: Módulo 4 OTET- Operações Técnicas de Serviços de Recepção em Alojamento Turístico.**



Ilustração 12- Cama de Casal King Size

## Departamento de Governança

→ Este departamento é responsável pela:

- Limpeza;
- Manutenção;
- Cuidado estético do hotel;

A sua importância reflete-se ainda no facto do hotel viver muitas vezes e quase exclusivamente da venda dos seus quartos. Esta venda depende da qualidade da limpeza e manutenção dos mesmos.

De uma maneira mais sucinta, diremos que as suas funções estendem-se por vários campos, dos quais abordamos os mais importantes:

- Limpeza
- Compras
- Lavandaria

Prova de Aptidão Profissional

Cindy Teixeira

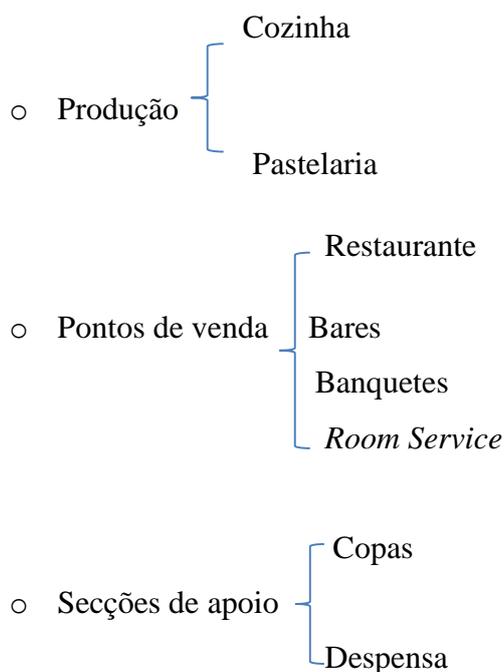
- Segurança
- Perdidos e achados
- Armazéns
- Cumprimento de padrões
- Equipamento
- Mobiliário
- Orçamento

### Departamento de F&B (*Food and Beverage*)

A responsabilidade deste departamento de *Food and Beverage*, é a de assegurar a qualidade dos produtos utilizados e o rigor das operações. Também tem como responsabilidade a gestão de toda a equipa de sala e de cozinha, assegurando a qualidade do serviço de mesa.

**Fonte: Módulo 5 OTET- Estrutura e Organização de unidades de Acolhimento.**

Este departamento está normalmente subdividido em várias secções associadas em três grupos:



## Departamento de *Marketing* e Vendas

*Marketing* é o processo de gestão responsável por antecipar, identificar e satisfazer os desejos do cliente duma maneira rentável.

Estes são também os fins de todos os empregados do *Fronte Office*.

Facilmente pode-se concluir que, o desenvolvimento das aptidões para vender o conhecimento dos objetivos e o acesso a novas e efetivas técnicas de venda.

Para isso, os seus funcionários devem estar tecnicamente preparados para dar respostas sobre qualquer venda, para além de saberem consultar um vasto quadro de informações que preparado pelo FO (*Fronte Office*) deve estar sempre disponível:

- Informação histórica (receitas/preços)
- Lista atual dos preços em vigor
- Previsões de vendas
- Calendário de Evento

## Departamento de Controlo e Gestão

Esta secção tem como importância verificar e conferir todo o movimento do hotel:

- Compras
- Vendas
- Inventários

Também transmitem à contabilidade e à direção os elementos necessários para uma boa execução das tarefas correspondentes.

É orientada pelo *controller*, ou diretor administrativo.

As suas funções quando, levadas a sério, são de grande importância para a gestão de um Hotel.

## Departamento de Manutenção e Segurança

Os serviços de manutenção de um empreendimento turístico, englobam atividades tais como a reparação de equipamentos e a sua conservação.

→ A manutenção divide-se em:

- Preventiva
- Corretiva

Este departamento pode muitas vezes funcionar no regime de prestação de serviços.

Os hotéis prestam cada vez mais atenção aos aspetos de segurança, manutenção e preservação do meio ambiente. Também prestam muita atenção à relação que estes têm com a comodidade e bem - estar dos seus clientes e funcionários.

**Fonte: Módulo 5 OTET- Estrutura e Organização de unidades de Acolhimento.**

## A Qualidade ao Serviço de Acolhimento

A qualidade é algo controversa e difícil de alcançar, pelo menos da forma que satisfaça todo o público-alvo.

No entanto, para uma organização se aproximar da tão desejada qualidade é importante, para quem lida com o público, conhecer:

- Os anseios dos seus clientes;
- As necessidades dos seus clientes;
- As opiniões dos seus clientes;
- Os sentimentos dos seus clientes;
- Se os seus clientes estão satisfeitos;
- Se os seus clientes se mantêm fiéis.

- E porquê?
- Porque o cliente espera:
  - Ser bem-sucedido
  - Ter tratamento exclusivo;
  - Ser tratado com rapidez
  - Ser tratado com eficiência;
  - Receber informações corretas sobre o produto;
  - Que o produto seja adequado aos seus desejos e necessidades e o satisfaça.

**Fonte: Módulo 6 TCAT- Técnicas de acolhimento e a assistência a clientes.**

# Capítulo 5

## Indumentárias das diversas categorias do Hotel

### Departamento de receção

#### **A Rececionista:**

- Usa calças / saia pretas, cinzentas ou azul-marinho;
- Usa camisa branca e lenço ao pescoço vermelho;
- Sapato clássico / sabrinas pretas.

#### **O Rececionista:**

- Usa fato preto, azul- marinho ou cinzento;
- Usa camisa branca;
- Sapato Clássico;



Ilustração 13- Rececionistas

### Departamento da Governanta

#### **Governanta:**

- Usa saia preta;
- Avental branco;
- Camisa Branca;
- Fita de Cabelo;
- Sapato Preto (sem tacão);



Ilustração 14- Governanta

Departamento de Food and Beverage

**Cozinheiro/Pasteleiro/Chefe de Cozinha:**

- Calças ao xadrez;
- Avental branco;
- Boné;
- Camisa branca  $\frac{3}{4}$ ;
- Sapato próprio para cozinheiro branco.



**Ilustração 15- Cozinheiros**

**Empregado de Mesa:**

- Camisa Branca;
- Colete Preto;
- Laço ao pescoço;
- Calças Pretas;
- Sapato Clássico preto.



**Ilustração 16- Empregado de Mesa**

Departamento de Manutenção e Segurança:

**Serviço Técnico de Manutenção:**

- Fato-macaco ou Fato de treino



**Ilustração 17- Serviço Técnico de Manutenção**

# Capítulo 7

## Acesso ao Estabelecimento

É livre o acesso e a permanência de público nos **estabelecimentos Hoteleiros e de restauração ou bebidas**. O proprietário poderá, no entanto, recusar o acesso ou a permanência de pessoas quando existir perturbação ao normal funcionamento do estabelecimento, designadamente por:

- Não manifestarem intenção de utilizar os serviços prestados;
- Recusarem-se a cumprir as normas de funcionamento impostas por disposições legais ou privativas do estabelecimento, desde que estas restrições sejam devidamente publicitadas;
- Entrar nas áreas de acesso reservado.

### *Proibição de entrada de animais nos estabelecimentos de restauração e de bebidas*



Pode ser recusado o acesso a pessoas que se façam acompanhar por animais, salvo quando se tratar de cães guia, em concordância com o Decreto-Lei nº 74/2007 de 27 de Março, e desde que essa restrição esteja devidamente publicitada.

## Livro de Reclamações



Ilustração 18- Livro de Reclamações

Em todos os estabelecimentos de restauração ou de bebidas deve existir **livro de reclamações**, nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de Setembro (alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007 de 6 de Novembro).

O estabelecimento deverá ter afixado, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis, um letreiro com a seguinte informação: "**Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações**".

Este livro será facultado imediata e gratuitamente ao cliente sempre que este o solicitar. Quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao cliente, este pode requerer a presença a autoridade policial a fim de remover essa recusa ou de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente para fiscalizar o estabelecimento.

Sempre que ocorra uma reclamação, deverá ser enviada uma cópia à ASAE (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica), entidade competente para fiscalizar e instruir eventuais processos de contraordenação.

**Fonte:** <http://www.portaldolicenciamento.com/enquadramento-legislativo/fiscalizacao.html>

## Fiscalização



Ilustração 18- Fiscalização

Atualmente o principal órgão fiscalizador do cumprimento das obrigações previstas nas normas que disciplinam a instalação e o funcionamento dos estabelecimentos de restauração ou de bebidas é a ASAE.

Têm ainda competência fiscalizadora os médicos que desempenham as funções de autoridades de saúde (vulgo **Delegados de Saúde**) de maneira a evitar situações de grave risco para a saúde pública.

Os municípios têm competências fiscalizadoras no cumprimento do RJUE - Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação.

Outras entidades poderão exercer fiscalização em regulamentos setoriais (exemplos: Ministério do Ambiente na gestão de resíduos; Autoridade para as Condições de Trabalho em matérias de segurança higiene e saúde no trabalho).

**Fonte:** <http://www.portaldolicenciamento.com/enquadramento-legislativo/fiscalizacao.html>

## II. Enquadramento Prático

Na parte prática da Prova Aptidão Profissional, realizei um vídeo onde demonstra os dois processos mais importantes da receção de um hotel.

Os vídeos explicam como se faz o processo do *Check-In* e o processo do *Check-Out*.

Estes dois processos foram realizados na receção da EPF,CB.

A rececionista fui eu, Cindy Teixeira e os meus hóspedes foram os meus colegas de turma Miguel Gonçalves e Jéssica Gomes.

Esta ideia surgiu-me devido ao facto de a escola ter alguns serviços iguais aos do hotel e ter um internato com os quartos.

O hotel tem como nome “Hotel Souto Grande “ porque a rua da antiga escola profissional de Fermil, Celorico de Basto chama-se Souto Grande.

Os quartos do hotel têm uma paisagem magnífica graças à natureza que os circunda, desde o património arquitetónico representado pela Casa de Campo, “Casa da Boavista” até à paisagem natural do Concelho de Celorico de Basto.

## Simulação na Recepção

A simulação da minha Prova Aptidão Profissional, realiza-se na receção da EPF,CB.

A rececionista sou eu, Cindy Teixeira, e os meus hóspedes serão os meus colegas de Turma, Miguel Gonçalves e Jéssica Gomes.

Tive a ideia de fazer esta simulação na receção porque é o departamento que mais se enquadra no curso de Técnico de Turismo.

A simulação que foi feita, demonstra como se processa um Check-in e um Check-out.

Vou demonstrar estes dois processos através de vídeos.

### *Check-In:*

O hóspede chega ao balcão de receção, a rececionista dá-lhe as boas vindas.

De seguida solicita-se ao cliente um documento de identificação para terminar de preencher o registo do cliente, inserindo os seus dados no sistema informático.

Depois, a rececionista deve preencher o *key-pass* e entregá-lo ao cliente juntamente com as chaves ou cartão de abertura do quarto.

Deve ainda, fornecer todas as informações sobre as características e funcionamento do Hotel, como por exemplo os horários do pequeno-almoço.

### **Diálogo da Rececionista:**

-“ Bem-vindos ao Hotel Souto Grande.

-Vamos proceder ao *check-in*.

-Pode dar-me o seu documento de identificação?

-Bom dia, para quantos hóspedes devo fazer o registo?

-Durante esta estadia terão oportunidade de realizar algumas atividades.

-Sugerimos que desfrutem também da nossa piscina com um ambiente muito agradável e descontraído.

-Tenham uma boa estadia.

Muito obrigado.”

### **Check-Out:**

O processo de *check-out* é desencadeado quando o hóspede, depois de deixar o quarto livre, entrega a chave na receção.

O *check-out* tem um horário marcado, que oscila entre as 10h e as 12h, depois do qual será cobrada na conta do hóspede, a tarifa de meio-dia, que é aplicada para as saídas fora de hora marcada até as 16h ou 18h, segundo o critério do hotel.

Depois deste horário, está atual a tarifa completa (até ao dia seguinte).

Todos esses horários são variáveis e aplicados conforme as políticas de cada estabelecimento hoteleiro.

Este processo que finaliza o ciclo de hóspede do Hotel, implica uma série de passos que pela importância serão analisados separadamente:

1. Solicitação de chaves;
2. Consulta de como foi a estadia;
3. Revisão do quarto e gastos de última hora;
4. Apresentação e cobrança de conta;
5. Agradecimento e oferecimento de uma futura estadia no Hotel.

### Logótipo



Para a minha Prova Aptidão Profissional, resolvi fazer um logótipo relacionado com o meu Hotel.

O nome do hotel é Hotel Souto Grande porque a rua onde se situava a antiga Escola Profissional de Fermil, Celorico de Basto chama-se Souto Grande.

## Departamentos do Hotel Souto Grande

No Hotel Souto Grande, foram aproveitados alguns departamentos que antiga EPF,CB tinha.

Os vários departamentos são:

### **Departamento de Receção:**

No Departamento de Receção da antiga escola será novamente a receção do Hotel Souto Grande. O departamento da receção pode ser considerado o cartão-de-visita de qualquer empresa hoteleira, já que é o primeiro e o último ponto de contato, entre o hóspede e o hotel.

### **Funções da Rececionista:**

A rececionista do Hotel Souto Grande sou eu, Cindy Teixeira, e tenho como funções:

- o Efetuar as operações de reservas da unidade hoteleira;
- o Efetuar o *Check-In* dos clientes;
- o Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de caráter turístico;
- o Efetuar o *Check-Out* dos clientes;
- o Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente, assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.

Prova de Aptidão Profissional

Cindy Teixeira

- o Efetuar os registos de ocupação da unidade Hoteleira e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço, assim como, assegurar o arquivo da documentação utilizada na receção.
- o Assegurar o contato da unidade hoteleira com o exterior;
- o Colaborar na definição dos objetivos e regras de funcionamento do serviço de receção e na implementação de programas de promoção da unidade hoteleira;
- o Assegurar a conservação e manutenção da receção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local.
- o Rececionar , quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança, guardando-os no cofre da unidade com entrega de recibo comprovativo.

### **Departamento de Governança**

O Departamento de Governança está relacionado com quartos e limpeza do Hotel. Os quartos serão onde antigamente eram as antigas salas de aulas.

A sua importância reflete-se ainda no facto do hotel viver muitas vezes e quase exclusivamente da venda dos seus quartos. Esta venda pode depender da qualidade da limpeza e manutenção dos mesmos.

### **Funções da Governanta:**

A Governanta deste estabelecimento Hoteleiro, é a minha colega, Márcia Brites.

Terá como funções:

- o Limpeza
- o Compras
- o Lavandaria
- o Segurança
- o Perdidos e achados

Prova de Aptidão Profissional

Cindy Teixeira

- o Armazéns
- o Cumprimento de padrões
- o Equipamento
- o Mobiliário
- o Orçamento

### **Departamento de *Food and Beverage***

O departamento de *Food and Beverage* fica onde era a cozinha da escola e da cantina.

A responsabilidade deste departamento de *Food and Beverage*, é a de assegurar a qualidade dos produtos utilizados e o rigor das operações. Também tem como responsabilidade a gestão de toda a equipa de sala e de cozinha, assegurando a qualidade do serviço de mesa.

Este departamento ficará na cozinha da antiga escola e na cantina.

### **Funções de Empregada de Mesa:**

A Empregada de Mesa do Hotel Souto Grande será a minha colega de Turma, Tânia Silva.

Terá como funções:

- o Preparação e execução do serviço de vinhos.
- o Reconhecer, caracterizar e servir vinhos.
- o Preparação e execução do serviço de mesa.
- o Identificar os principais pratos/iguarias da gastronomia, respetivas formas de confeção e características das modernas tendências alimentares.
- o Preparação e execução do serviço de mesa.
- o Identificar e servir bebidas diversas, aperitivos e entradas.
- o Acolher, acomodar, auxiliar e recolher os pedidos dos clientes no bar.

### **Fonte:**

[http://portal.iefp.pt/xeobd/attachfileu.jsp?look\\_parentBoui=28617407&att\\_display=n&att\\_download=y](http://portal.iefp.pt/xeobd/attachfileu.jsp?look_parentBoui=28617407&att_display=n&att_download=y)

Prova de Aptidão Profissional

Cindy Teixeira

### **Função de Cozinheiro:**

Neste estabelecimento Hoteleiro, o cozinheiro será o meu colega de Turma, Bruno Lopes e terá como funções:

- Coordenar as atividades relacionadas ao preparo das refeições.
- Preparar as refeições sob a supervisão do nutricionista atendendo aos métodos de cozimento e padrões de qualidade dos alimentos.
- Auxiliar a servir lanches e refeições.
- Auxiliar na higienização de louças, utensílios e da cozinha em geral.

**Fonte:** [http://www.uel.br/prorh/carreira/classe\\_2/cozinheiro.pdf](http://www.uel.br/prorh/carreira/classe_2/cozinheiro.pdf)

### **Departamento de Controlo e Gestão**

Esta secção tem como importância verificar e conferir todo o movimento do hotel:

- o Compras
- o Vendas
- o Inventários

Também transmitem à contabilidade e à direção os elementos necessários para uma boa execução das tarefas correspondentes.

Esta secção, ficara onde era a secretaria da escola.

## Departamento de Manutenção e Segurança

Este departamento pode muitas vezes funcionar no regime de prestação de serviços.

Os hotéis prestam cada vez mais atenção aos aspetos de segurança, manutenção e preservação do meio ambiente, e à relação que estes têm com a comodidade e bem-estar dos seus clientes e funcionários.

O Departamento de Manutenção e Segurança ficará na antiga oficina.

### Funções de Serviço Técnico de Manutenção:

- Instalar e prestar assistência técnica em equipamentos: elétricos, eletrônicos, mecânicos, pneumáticos, de informática.
- Providenciar materiais necessários para a execução de serviços de manutenções, reparos, substituições e ajustes em geral.
- Auxiliar tecnicamente o recebimento de equipamentos em geral.
- Encaminhar equipamentos ou partes destes para empresas especializadas, quando necessário.
- Orientar operadores sobre a utilização adequada de equipamentos.
- Operar, quando necessário, equipamentos de som.
- Trabalhar segundo normas de qualidade, produtividade, segurança, higiene e preservação ambiental.
- Zelar pela manutenção, limpeza, conservação, guarda e controle de todo o material, aparelhos, equipamentos e de seu local de trabalho.

### Fonte:

[http://www.uel.br/prorh/carreira/classe\\_2/tecnico\\_em\\_manutencao\\_em Equipamentos.pdf](http://www.uel.br/prorh/carreira/classe_2/tecnico_em_manutencao_em Equipamentos.pdf)

## Indumentárias dos empregados do Hotel Souto Grande

Cada departamento tem a sua própria indumentária.

### **No departamento de Receção a roupa a utilizar será:**

#### **Rececionista:**

- Usa saia preta, azul- marinho ou cinzenta.
- Usa camisa branca
- Sapato Clássico

### **No Departamento de Governança:**

#### **Governanta:**

- Usa saia preta / Azul-marinho
- Avental branco
- Camisa Branca
- Chapéu
- Sapato Preto (sem tacão)

### **Departamento de *Food and Beverage***

#### **Empregada de Mesa:**

- Camisa Branca
- Colete Preto
- Laço ao pescoço
- Calças Pretas/ Saia Preta
- Sapato Clássico preto

### **Cozinheiro/Chefe de Cozinha:**

- Calças ao xadrez/ Calças brancas de cozinheiro
- Avental branco
- **Boné**
- Camisa branca 3/4
- Sapato próprio para cozinheiro branco

### **Departamento de Manutenção e Segurança:**

#### **Serviço Técnico de Manutenção:**

- Fato-macaco ou Fato de treino

## **Capacidade de acomodação do Hotel Souto Grande**

O Hotel Souto Grande tem cerca de 8 quartos.

Alguns quartos têm vista para a Senhora de Graça, para a Casa do Campo e outros com vista para a Casa da Boavista.

### **Tipos de Quartos do Hotel Souto Grande:**

#### **2 - Simples/ Quarto Individual/Quarto *Single***

Quarto para um hóspede, quase sempre com uma cama de casal.

Este quarto com vista para “Senhora de Graça” (*Monte Farinha*) tem dois benefícios:

- A comodidade do hóspede;
- A possibilidade de transformar este quarto, em duplo de casal;

## **2 Quartos *Double*:**

- Quarto com uma cama de casal;
- Com vista para a “Casa do Campo”.

## **2 Quartos Triplo Matrimonial:**

- Quarto com uma cama de casal e uma cama de solteiro;
- Com vista para a “Casa da Boavista”.

## **2 Quartos Quádruplo Individual:**

- Quarto com quatro camas de solteiro;
- Com vista para a Natureza de Basto.

## Conclusão

Após a realização deste trabalho, afirmo ter condições para expressar algumas apreciações relativamente à minha formação profissional.

A formação em contexto de trabalho constituiu uma importante etapa do meu desenvolvimento profissional.

Parti para o presente ano letivo e à semelhança dos outros anteriores, com muitas expectativas e uma enorme vontade de trabalhar, aprender e evoluir.

Ao longo do ano procurei dar sempre o meu melhor e expor ao máximo as minhas capacidades de modo a realizar todas as atividades propostas, com qualidade e eficácia.

Este trabalho foi muito enriquecedor para o meu futuro profissional. Melhorei os meus conhecimentos e fiquei a conhecer melhor o funcionamento de um Hotel.

Com a formação vocacional de Técnico de Turismo, apreendi os requisitos necessários para desempenhar o trabalho de uma rececionista profissional.

Sinto que alcancei todos os objetivos propostos. Olhando para trás, chego à conclusão de que tudo valeu a pena e que, atualmente, me sinto mais capaz e segura enquanto futura Técnica de Turismo.

## Bibliografia/ Web grafia

Janeiro, Joaquim António, *Guia Técnico de Hotelaria – A arte e a ciência dos modernos serviços de restaurante*, 4ª Edição.

**Web grafia:** deves sempre testar os sites para ver se está a funcionar

- ➡ deves inserir as fontes consultadas
- ➡ quando se faz referência a um endereço eletrónico, deve-se:  
referir o nome do site, seguido de disponível em e pôr o link, no final diz-se acedido em e coloca-se a data

Ex. **Instituto de Investigação Científica Tropical (IICT)** disponível em  
<http://www2.iict.pt/?idc=6&idi=16971> - acedido a 4 de junho de 2013



# Anexos

# Anexo A

## Boletim do Pedido de Reserva ou Folha de Reserva

# Anexo B

## *Cardex* ou Ficha de Cliente

## Anexo C

# *Planning* ou Mapa de Reservas

# Anexo D

## Lista de Chegadas

## Anexo E

# Modelo de Lista de Chegada de Grupo

# Anexo F

## Registo do Hóspede

# Anexo G

## Cartão-de-visita

# Anexo H

## Crachás dos funcionários do Hotel

# Anexo I

## Lista de Quartos