



***Relatório de Estágio no Hotel Casino Chaves:
Manual de Acolhimento e Procedimentos como proposta para a
Qualidade do Serviço***

Ricardo Rebelo

2018

Esta página foi propositadamente deixada em branco.



***Relatório de Estágio no Hotel Casino Chaves:
Manual de Acolhimento e Procedimentos como proposta para a
Qualidade do Serviço***

Ricardo Rebelo

Relatório de Estágio para obtenção do Grau de Mestre em Gestão e Direção Hoteleira

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação da Doutora Anabela Elias Almeida

2018

Copyright Ricardo Alexandre Pereira Rebelo – Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e Instituto Politécnico de Leiria

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e o Instituto Politécnico de Leiria têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar este relatório de estágio através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Agradecimentos

Manifesto toda a gratidão às pessoas e entidades que contribuíram para a realização do presente trabalho, nomeadamente:

À Professora Doutora Anabela Elias Almeida, orientadora deste trabalho, pela sua disponibilidade, apoio e aprendizagem proporcionada, não somente nesta etapa, mas ao longo do percurso académico.

Ao Grupo Solverde, a toda a equipa do Hotel Casino de Chaves, especialmente ao Dir. Geral Luis Costa Marques e ao Dir. de F&B João Paulo Cabral, pela oportunidade, confiança depositada e ajuda ao longo de todo o estágio.

À Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar pela formação académica proporcionada. A todos os docentes pelo qual tive a amabilidade de conhecer e por todos os seus ensinamentos.

Aos meus amigos e colegas que me acompanharam nesta etapa e reuniram momentos agradáveis para a realização deste trabalho.

Por fim, à família, essencialmente aos meus pais e irmão.

*Recomeça...
Se puderes,
Sem angústia e sem pressa.
E os passos que deres,
Nesse caminho duro
Do futuro,
Dá-os em liberdade.
Enquanto não alcances
Não descanses.
De nenhum fruto queiras só metade.*

*E, nunca saciado,
Vai colhendo
Ilusões sucessivas no pomar
E vendo
Acordado,
O logro da aventura.
És homem, não te esqueças!
Só é tua a loucura
Onde, com lucidez, te reconheças.*

Miguel Torga,

Resumo

A Hotelaria sendo parte integrante do setor do Turismo, representa uma importante fatia da economia em Portugal. A história recente retrata que a indústria hoteleira tem vindo a crescer e apresenta fortes indícios para continuar nesta direção. Atualmente, esta evolução está mais acelerada e exigente, pelo que é necessário acompanhar as novas tendências e responder às necessidades dos clientes.

Nesta indústria a principal atividade incide na oferta de serviços, onde o maior fator de diferenciação para a concorrência reflete-se na performance dos colaboradores e na ambição contínua de obter a excelência na Qualidade do Serviço. Os hotéis tornam-se únicos na prestação de serviços quando existe uma união concisa de métodos de trabalho, que crie valor e relações de longo prazo com os clientes.

O presente relatório resulta de um estágio curricular do Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira, da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, que teve lugar no Hotel Casino Chaves, entre agosto de 2017 e abril de 2018. O tema central neste relatório é mostrar que a Qualidade do Serviço pode ser melhorada através do uso do Manual de Acolhimento e Procedimentos e elucidar que o seu uso proporciona padronização dos serviços e cria mais valor nas tarefas desenvolvidas pelos colaboradores. Como complemento, neste trabalho são apresentadas as tarefas desenvolvidas no decorrer do estágio e as principais funções de cada elemento da estrutura organizacional do hotel.

Palavras-chaves: Hotelaria; Manual; Acolhimento; Procedimentos; Qualidade do Serviço; Padronização.

Esta página foi propositadamente deixada em branco.

Abstract

Hospitality is a part of the Tourism sector that represents an important part of the Portuguese economy. In the past years, the hospitality industry has been growing and there is a strong assumption to keep moving on that direction. Nowadays, the growth evolution is steeper and demanding, requiring a quick respond to the pace of the customer expectations.

The main activity of the hospitality industry focuses on providing services, which the essential factors of differentiation towards competition is the performance of the employees and the continuous ambition striving for excellence on the Service Quality. Hotels become unique on providing services when there is a concise union of working methods that creates value and long-term relationships with customers.

This report is the result of a curricular internship in the Master Degree in Hospitality Management, School of Tourism and Maritime Technology, which took place at Hotel Casino Chaves between August 2017 and April 2018. The core subject of this report emphasises the fact that the Service Quality can be improved by using Integration and Procedures Manual, which promotes the standardisation of the services and increases the value of the activities performed by employees. Additionally, the report describes the activities completed by myself during the internship and characterises the hotel organisational structure and their main roles and responsibilities.

Key Words: Hospitality; Manual; Integration; Procedures; Service Quality; Standardization.

Esta página foi propositadamente deixada em branco.

Índice

<i>Índice de Figuras</i>	<i>xiii</i>
<i>Índice de Quadros e Tabelas</i>	<i>xv</i>
<i>Lista de Abreviaturas</i>	<i>xvii</i>
1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Objetivos.....	1
1.2. Estrutura do Relatório	2
2. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PATRONAL	3
2.1. Grupo Solverde.....	3
2.2. Hotel Casino Chaves	4
2.2.1. Caracterização da Unidade Hoteleira	5
2.2.2. Estrutura Organizacional	17
3. CONCEPTUALIZAÇÃO TEÓRICA	25
3.1. Qualidade	25
3.2. Serviço	26
3.3. Qualidade do Serviço	27
3.4. Procedimento Operacional Padrão	30
3.5. Manuais como forma de Padronização.....	31
3.5.1. Manual de Acolhimento para novos Colaboradores.....	33
3.5.2. Manual de Procedimentos	35
4. APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO	39
4.1. Departamento F&B.....	39
4.1.1. Barman.....	40
4.1.2. Supervisor de Bares.....	42
4.2. Departamento Front-Office.....	45
4.2.1. Rececionista.....	45
5. PROPOSTA: Manual de Acolhimento e Procedimentos	49
6. CONCLUSÃO	51
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	57
APÊNDICES	60

Esta página foi propositadamente deixada em branco.

Índice de Figuras

<i>Figura 1 - Logotipo Solverde</i>	3
<i>Figura 2 - Logotipo Hotel Casino Chaves</i>	3
<i>Figura 3 - Hotel Casino Chaves</i>	5
<i>Figura 4 - Quarto Deluxe</i>	6
<i>Figura 5 – Suite</i>	6
<i>Figura 6 - SPA & Health Club</i>	7
<i>Figura 7 - Sala de Reuniões</i>	8
<i>Figura 8 - Restaurante Dinastia Flávia</i>	9
<i>Figura 9 - Mountains Bar</i>	10
<i>Figura 10 – Varanda Mountains Bar</i>	10
<i>Figura 11 - Bar Biblioteca</i>	11
<i>Figura 12 - Fumoir Bar</i>	12
<i>Figura 13 - Restaurante La Palette</i>	13
<i>Figura 14 - Esplanada Restaurante La Palette</i>	13
<i>Figura 15 - Sala Península</i>	14
<i>Figura 16 - Bar Plaza Lounge</i>	15
<i>Figura 17 - Bar Gran Via</i>	15
<i>Figura 18 - Bar Black Tie</i>	16
<i>Figura 19 - Sala de Jogos</i>	17

Esta página foi propositadamente deixada em branco.

Índice de Quadros e Tabelas

<i>Quadro 1 - Estrutura do Relatório.....</i>	<i>2</i>
<i>Quadro 2 - Organograma do Hotel Fonte: Elaboração Própria.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabela 1 - Planificação do Estágio Fonte: Elaboração Própria</i>	<i>39</i>

Esta página foi propositadamente deixada em branco.

Lista de Abreviaturas

ESTM – Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

F&B – Food and Beverage (alimentação e bebidas)

HCC – Hotel Casino Chaves

POP – Procedimento Operacional Padrão

RH – Recursos Humanos

Esta página foi propositadamente deixada em branco.

1. INTRODUÇÃO

Este relatório surge como desfecho da unidade curricular Estágio e do Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar (ESTM), do Instituto Politécnico de Leiria, iniciado em agosto de 2017 e com término em abril de 2018, onde permitiu colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos.

Dentro do Grupo Solverde, o Hotel Casino Chaves foi a unidade hoteleira escolhida para a realização do estágio, fatores consideráveis como a dimensão, localização e pelos variados serviços disponíveis. O estágio debruçou-se no departamento de Food & Beverage (F&B) e Receção, em que funções de barman, supervisor de bares e rececionista foram os postos de trabalho desempenhados num período de 9 meses. Ao longo deste trabalho é relatada todas as atividades realizadas, como também é passível de verificar todas as competências e responsabilidades adquiridas em parte prática com estágio.

1.1. Objetivos

O estágio tem como objetivo colocar o mestrando num ambiente profissional, no sentido de desempenhar atividades que coloquem em prática todos os conhecimentos teóricos aprendizados ao longo do mestrado.

O objetivo focado na realização do estágio coexistiu na melhoria do serviço prestado pelos colaboradores do hotel aos clientes. De forma específica para este objetivo dividiu-se em três fases:

- Numa primeira instância, pela procura de informação de documentos internos destinados aos colaboradores em atividades operacionais.
- Num segundo momento, pela observação prática e entendimento de todos os processos e fluxos de trabalhos.
- Por fim, numa terceira fase, com a devida compreensão em uma melhoria plausível de ajudar o hotel é entregue uma proposta para a Qualidade do Serviço. O autor apresenta na íntegra um Manual de Acolhimento e Procedimentos, revelando neste relatório aspetos ao qual o mesmo pode ajudar e colmatar falhas na prestação do serviço.

1.2. Estrutura do Relatório

O presente relatório apresenta-se estruturado em 6 capítulos, conforme apresentado no Quadro 1.

Cap. 1 Introdução

- Presente capítulo destinado ao enquadramento geral do trabalho

Cap. 2 Caracterização da Entidade Patronal

- Breve apresentação do Grupo e as características da Unidade Hoteleira onde decorreu o estágio curricular.

Cap. 3 Conceptualização Teórica

- Fundamentação teórica ou revisão literária com base em informações científicas e estudos sobre o tema do trabalho.

Cap. 4 Apresentação do Estágio

- Descrição da estrutura do estágio, as atividades e responsabilidades das funções desempenhadas.

Cap. 5 Proposta: Manual de Acolhimento e Procedimentos

- Razões pela elaboração do respetivo manual.

Cap. 6 Conclusão

- Ilacões retiradas com elaboração do relatório e realização do estágio.

Quadro 1 - Estrutura do Relatório

2. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PATRONAL

2.1. Grupo Solverde

“O Grupo Solverde (Fig.1) possui mais de 40 anos de história, tendo sido fundado em 1972. O grupo oferece uma variedade de espetáculos, concertos, experiências gastronómicas, ofertas de alojamento, circuitos de golfe, torneios de póquer, casamentos, batizados e festas de aniversário especiais e tantas outras propostas disponíveis em cinco casinos e quatro hotéis, de norte a sul do país, como ponto de partida para experiências exclusivas.”¹



*Figura 1 - Logotipo Solverde
Fonte: Base de Dados Solverde*

De momento o Grupo Solverde possui um total de sete empreendimentos, dos quais:

- Hotel Casino Chaves (fig. 2)
- Hotel Solverde Spa & Wellness Center
- Hotel Algarve Casino
- Hotel Apartamento Solverde
- Casino Espinho
- Casino Vilamoura
- Casino Monte Gordo



*Figura 2 - Logotipo Hotel Casino Chaves
Fonte: Base de Dados Solverde*

¹ <https://www.solveerde.pt/grupo/>

O propósito do Grupo Solverde transparece no seu slogan, “Melhores Momentos”. Um slogan de fácil memorização que proporciona uma notoriedade da marca. Uma frase simples que encaixa perfeitamente no ramo de Hotéis e Casinos. Revela ao cliente boas experiências, conforto nos seus hotéis e bons ganhos nos Casinos.

2.2. Hotel Casino Chaves

De acordo com o artigo 11º do Decreto-Lei n.º 80/2017, de 30 de junho, são estabelecimentos hoteleiros os empreendimentos turísticos destinados a proporcionar alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionados a uma locação diária².

“Situado junto à saída para Chaves, e apenas a 8 kms de Espanha, o Hotel Casino Chaves (HCC) ergue-se majestosamente numa área verdejante que convida a uns agradáveis dias de descanso.

Com vista para a cidade e para a montanha, num ambiente ímpar em tranquilidade, a unidade quatro estrelas constitui o cenário ideal para quem viaja em lazer ou em negócios, procurando conforto, requinte e qualidade.

O Casino, situado junto ao Hotel, complementa a oferta abrindo portas à diversão com uma enorme diversidade de jogos e slot machines (máquinas de jogo), a melhor gastronomia e um cartaz cultural do qual fazem parte diversos espetáculos de artistas nacionais e internacionais.”³

O HCC (fig.3) tem o privilégio de se localizar num local agradável e pode-se usufruir duma paisagem sobre o verde da montanha ou da vista para a cidade de Chaves. Com esta localização todos podem aproveitar de um ambiente tranquilo e encontrar o conforto que procuram nesta unidade hoteleira de quatro estrelas. O HCC disponibiliza um centro de SPA & Health Club que se dedica ao bem-estar dos clientes e dos seus hóspedes. O Hotel ainda apresenta uma diversidade de serviços (**Anexo 1**), como bares,

² Apresentado nos termos do artigo 11º do Decreto-Lei n.º 80/2017. Publicação: Diário da República n.º 125/2017, Série I. Lisboa: Economia

³ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/>

serviços de lazer e desporto, assim como diversas salas de reuniões. Tornando-se assim o espaço ideal para todos que viajam em lazer ou em negócios.

O Casino, situado junto ao Hotel, é um espaço aberto à diversão e a todos que procuram uma diversidade de jogos. O Casino sendo um centro de entretenimento, para além das salas de jogos ainda oferece jantares com espetáculos, jantares temáticos, concertos e outros tipos de entretenimentos musicais e culturais.



*Figura 3 - Hotel Casino Chaves
Fonte: Base de Dados Solverde*

2.2.1. Caracterização da Unidade Hoteleira

Alojamento

Os Quartos Deluxe existentes no HCC, conforme apresentado na Figura 4, são bastante espaçosos e transmitem conforto. Existe um aglomerado de cores bastante vivas que evidencia harmonia, juntamente com o preto da mobília em design de dados que remete para o jogo no Casino da unidade hoteleira. Nestes quartos pode-se contemplar a vista da montanha ou se preferir a vista cidade. Quanto à suite, conforme a Figura 5, denota-se um padrão superior, onde a sua dimensão é bem mais significativa, usufruindo de uma sala-de-estar e mais do que uma casa de banho. Assim, a sua comodidade está acima dos Quartos Deluxe.



Figura 4 - Quarto Deluxe
Fonte: Base de Dados Solverde

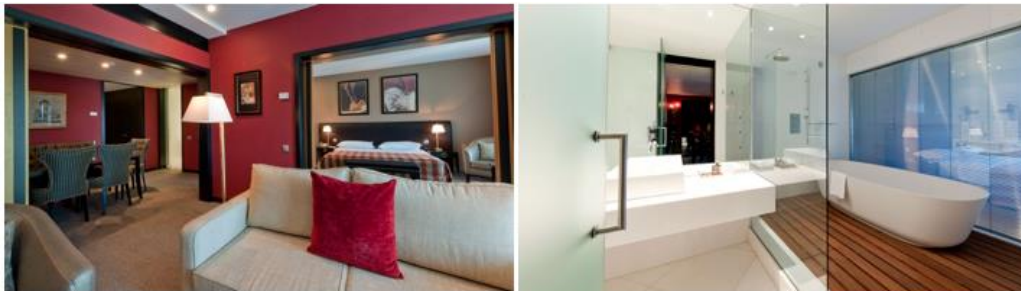


Figura 5 – Suite
Fonte: Base de Dados Solverde

O HCC possui um total de 78 quartos, todos com varanda e com vista panorâmica. Deste total, 72 são Quartos Deluxe, ou também denominados quartos duplos, apresentando a possibilidade de ser Double (cama de casal) ou Twin (camas separadas). Metade destes quartos têm vista para a cidade e a outra metade para a montanha. O hotel disponibiliza pelo menos um quarto adaptado para pessoas com mobilidade reduzida. Os restantes 6 quartos correspondem a 4 Suites Superior e 2 Suites Royal, que variam consoante a sua dimensão.

Em todos os quartos é possível acrescentar um hóspede, passando o quarto a ser ocupado por 3 adultos no máximo. Existe ainda flexibilidade devido às dimensões avantajadas de alguns quartos alojar famílias compostas por 4 pessoas.

Dentro dos quartos todos os hóspedes podem usufruir de ar condicionado, televisão por satélite, casas de banho climatizadas com duche e banheira, secador de cabelo, amenities, mini-bar, wi-fi gratuito, cofre e telefone. O room-service (serviço de quarto) é parte integrante do serviço e está disponível entre as 7h30 da manhã e as 3h30 da madrugada.

SPA & Health Club

O Spa & Health Club (Fig. 6), é um espaço que se destina promover a saúde, beleza e bem-estar. Possui um conjunto de ofertas que proporcionam o relaxamento de corpo e mente, tais como tratamentos para o rosto e corpo, terapias holísticas, balneoterapia e massagens⁴. Todo o hóspede ou cliente pode usufruir dos espaços de sauna, banho turco e jacuzzi. Ainda é possível encontrar campos de squash, um ginásio de cardiofitness e musculação para todos os clientes que procurem a prática de desporto. Este espaço foi concebido inteiramente como um refúgio para os clientes diminuïrem o nível de stress do seu quotidiano.



*Figura 6 - SPA & Health Club
Fonte: Base de Dados Solverde*

Reuniões & Eventos

“O Hotel Casino Chaves reúne as condições ideais para aliar trabalho e lazer.

As várias salas, todas com luz natural e diversas valências, satisfazem tanto as exigências das reuniões mais privadas como as necessidades dos eventos mais alargados, como conferências ou seminários, equipamentos audiovisuais com tecnologia de ponta e serviços específicos complementam o espaço “business”.⁵

⁴ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/spa-health-club/>

⁵ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/reunioes-eventos/>

Assim, o HCC disponibiliza a todos os interessados espaços destinados a qualquer tipo de reunião ou evento, com o apoio de ferramentas ou equipamentos necessários para efeito de cada situação. Mediante a tipologia da reunião ou evento as salas podem ser dispostas conforme o pretendido, tais como em Plateia, Escola, Concelho, formato U, ou para Serviços de Mesa, Buffet⁶ e Cocktail.

O HCC disponibiliza um conjunto de 6 salas (Anexo 2), das quais denominadas:

- Casino Monte Gordo
- Casino Vilamoura
- Casino Praia da Rocha
- Casino Espinho
- Galícia
- Trás-os-Montes

As Salas Trás-os-Montes e Galícia são as que possuem as dimensões mais reduzidas, ideais para reuniões com poucos participantes ou para situações de âmbito pequeno. Estas salas são independentes das demais e não comunicantes.

Quanto às restantes salas (fig.7), todas são comunicantes e poderão acolher reuniões ou eventos de maior amplitude. Numa disposição de plateia pode abrigar até 275 pessoas.



*Figura 7 - Sala de Reuniões
Fonte: Base de Dados Solverde*

⁶ refeição que é composta por iguarias e bebidas dispostas num móvel ou mesa e em que as próprias pessoas se servem à discrição (geralmente festas, receções, etc.); Bufete. Fonte: Infopédia, Porto Editora.

Bares & Restaurantes

Restaurante Dinastia Flávia

“Situado no piso de entrada do hotel, o restaurante panorâmico Dinastia Flávia beneficia de uma encantadora vista para a montanha. Com capacidade para 100 pessoas, é um excelente espaço para partilhar momentos em família.

Os verdadeiros apreciadores da gastronomia portuguesa e regional encontram aqui um cardápio de sugestivas propostas que vão desde as especialidades da cozinha tradicional de Trás-os-Montes aos mais variados sabores do mundo, sempre acompanhados por uma refinada seleção de vinhos.”⁷

Desta forma, o restaurante Dinastia Flávia (fig. 8) zela por oferecer uma gastronomia tradicional, onde é possível encontrar inúmeras refeições com produtos regionais e como tal, dando a conhecer pratos típicos ao público nacional e internacional. Neste restaurante os clientes e hóspedes podem obter refeições no âmbito familiar, de negócios, ocasiões românticas, de grupos ou de dias comemorativos. A luz natural é um marco no hotel e por isso o restaurante possui janelas de grande dimensão que permitem também avistar a beleza da montanha. O pequeno-almoço tem lugar neste restaurante entre as 7h30 e as 10h30, sendo o modo de serviço denominado Buffet à Americana. O horário de almoço compreende-se entre as 12h30 e as 14h30 e o jantar entre as 19h30 e as 22h00.



*Figura 8 - Restaurante Dinastia Flávia
Fonte: Base de Dados Solverde*

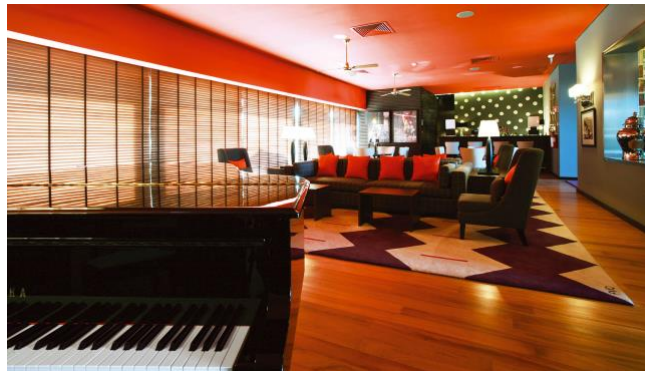
⁷ <https://www.solverde.pt/hotel-casino-chaves/bares-restaurantes/>

Mountains bar

“Um ponto de encontro obrigatório no Hotel, para quem gosta de tomar uma bebida ou simplesmente descontraír.

Oferece uma agradável esplanada virada para a montanha e para os jardins, tornando os fins de tarde e as noites quentes de verão verdadeiramente inesquecíveis.”⁸

O Bar Mountains representado na Figura 9, é um espaço pelo qual se pode desfrutar bons momentos a ver televisão ou ouvir música, enquanto isso pode acompanhar de uma bebida ou comida ligeira. Um dos destaques neste bar é utilização da luz natural que corresponde a uma fachada envidraçada em uma das laterais. A juntar a esta característica, uma varanda (Fig.10) ampla que permite avistar a beleza da lagoa e da montanha. Este é um local especial para se apreciar o pôr-do-sol com a maior das comodidades.



*Figura 9 - Mountains Bar
Fonte: Base de Dados Solverde*



*Figura 10 – Varanda Mountains Bar
Fonte: Base de Dados Solverde*

⁸ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/bares-restaurantes/>

Bar Biblioteca

“Acolhedor e intimista, o Bar Biblioteca é um refúgio dentro do Hotel, ideal para momentos de leitura ou para apreciar uma bebida, num ambiente onde reina a calma e o bem-estar.

Aqui é possível atualizar as notícias do dia-a-dia, quer nacionais quer estrangeiras, ou simplesmente revisitar os livros de cabeceira.”⁹

O Bar Biblioteca, como o próprio nome indica, transmite um espaço mais calmo e que se destina para momentos de leitura. Como se pode observar pela Figura 11 denota-se que é um espaço mais requintado que possui uma mobília num estilo mais clássico.



*Figura 11 - Bar Biblioteca
Fonte: Base de Dados Solverde*

Fumoir Bar

“Criado especialmente para quem quer desfrutar do prazer de um cigarro ou de um charuto, o Fumoir Bar do Hotel Casino Chaves apresenta-se com uma decoração totalmente inspirada na sobriedade de quem gosta de se render a estes prazeres, quer nos momentos a sós ou em convívio com os amigos.”¹⁰

O Fumoir bar (Fig.12), num estilo clássico, local destinado e que atrai o fumador a descontrair de um cigarro ou charuto. Um espaço bastante requintado, onde a madeira

⁹ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/bares-restaurantes/>

¹⁰ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/bares-restaurantes/>

está muito presente, tanto no pavimento flutuante como na decoração envolvente. Quando acompanhado de uma bebida torna-se bastante atrativo para o convívio.



Figura 12 - Fumoir Bar
Fonte: Base de Dados Solverde

Restaurante La Palette

“Aberto nos meses de Verão, o restaurante La Palette, com capacidade para 140 pessoas, situa-se no piso -2 do hotel com acesso direto à zona da piscina exterior.

Beneficiando de uma agradável esplanada e com menu complementado por pratos pensados para os dias de calor, é o local ideal para uma refeição leve entre as horas de sol e os banhos de piscina ou um simpático jantar brindado pela vista sobre a cidade de Chaves.”¹¹

Assim, o Restaurante La Palette (Fig.13) destina-se para as épocas balneares; é neste espaço que se pode aproveitar a esplanada (Fig.14), característica que o restaurante Dinastia Flávia não possui. Portanto, é nesta altura que se abre portas ao La Palette e se pode conseguir refeições ao ar livre e observar sobre a piscina infinita a paisagem para a cidade de Chaves. O horário de funcionamento deste espaço compreende-se entre as 12h e as 22h30. Ainda, possui um bar coffee shop que presta serviço aos clientes e hóspedes na piscina exterior.

¹¹ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/bares-restaurantes/>



*Figura 13 - Restaurante La Palette
Fonte: Base de Dados Solverde*



*Figura 14 - Esplanada Restaurante La Palette
Fonte: Base de Dados Solverde*

Sala Península

“Situada no Casino, a Sala Península – com capacidade para até 750 pessoas – convida a degustar a melhor gastronomia regional, usufruindo de um serviço de excelência num ambiente acolhedor e requintado.

Dotada dos mais modernos equipamentos e tecnologia, é considerada a maior e mais moderna sala do interior norte do país, está apta para receber os mais diversos tipos de eventos e é regularmente palco de artistas de renome nacional e internacional, espetáculos humorísticos e das famosas produções Solverde, garantindo os “melhores momentos” de lazer.”¹²

Nesta sala (Fig. 15) com potencial para acolher os mais variados tipos de eventos, concertos, comemorações ou atividades de entretenimento – pode desenrolar-se em formato de plateia em pé ou sentado, sendo que esta segunda opção se caracteriza como

¹² <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/bares-restaurantes/>

jantares-espetáculos, que pode contar com o apoio de cozinha própria. Esta sala revela um requinte ímpar, como exemplo os candeeiros possuem uma intensidade de luz das velas e o fato do teto escuro estar repleto de luzes led que nos remete como se estivéssemos a observar as estrelas ao ar livre.



Figura 15 - Sala Península
Fonte: Base de Dados Solverde

Bar Plaza Lounge

“Localizado no hall do Casino, o Bar Plaza Lounge beneficia de um espaço amplo e agradável, com uma programação de música ambiente, ideal para saborear uma bebida e conviver entre amigos.”¹³

Sendo um dos bares situados no Casino e como o nome indica, com características de espaço lounge, possui sofás e cadeiras bastante confortáveis, elementos estes que permitem deleitar da música ao vivo ou eventualmente ver televisão, como exemplo jornadas de futebol (Fig 16).

¹³ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/bares-restaurantes/>



*Figura 16 - Bar Plaza Lounge
Fonte: Base de Dados Solverde*

Bar Gran Via

“Situado na sala de jogos, o Bar Gran Via propõe momentos de grande animação e descontração.

Oferece ainda uma variada carta de snacks para degustar durante as pausas de jogo.”¹⁴

Este é o bar mais central do Casino, que proporciona um ótimo ambiente para o convívio, ou para espairecer nas pausas de jogo. Um espaço ideal para descontrair com os amigos ao som de música bastante agradável. Neste bar poderá usufruir de sofás, poltronas em ovo ou até mesmo de mesas e bancos em estilo balcão. Numa das laterais através da fachada envidraçada é possível obter a paisagem da montanha (Fig.17).



*Figura 17 - Bar Gran Via
Fonte: Base de Dados Solverde*

¹⁴ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/bares-restaurantes/>

Bar Black Tie

“Com capacidade para 80 pessoas e situado no 2º piso da Sala de Jogo, oferece um ambiente elegante e descontraído, com música ambiente e esplanada ao ar livre com vista para a montanha, ideal para relaxar e descontrair ao final do dia ou noite dentro, apreciando uma bebida ou uma das sugestões da carta de snacks.”¹⁵

O interior do Bar Black Tie (Fig. 18) possui um espaço relativamente mais concentrado aos restantes dois do Casino, mas que se torna indicado para refeições. Embora todos os bares tenham a mesma carta de comidas leves ou snacks, neste bar é possível até às 23h obter refeições à carta. Um bar indicado não só pelas refeições, mas onde também é possível ver televisão, essencialmente canais de desporto. A esplanada disponível torna-se um espaço bastante agradável para os tempos de Verão, sobretudo nos momentos do pôr-do-sol.



*Figura 18 - Bar Black Tie
Fonte: Base de Dados Solverde*

Casino

“A sala de jogos do Hotel Casino Chaves dispõe de uma vasta gama de jogos bancados - dispostos ao longo de dois pisos interligados por escadas rolantes - equipada com 300 slot machines e com 6 jogos de mesa diferentes.”¹⁶

O Casino (fig.19), oferece uma variedade de jogos a todos os seus clientes, com um espaço bastante interessante e que abrange jogos como a Banca Francesa, Roleta Americana, Black Jack, Poker sem descarte, Poker Texas Hold'em e o Baccarat (ponto e

¹⁵ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/bares-restaurantes/>

¹⁶ <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/jogos/>

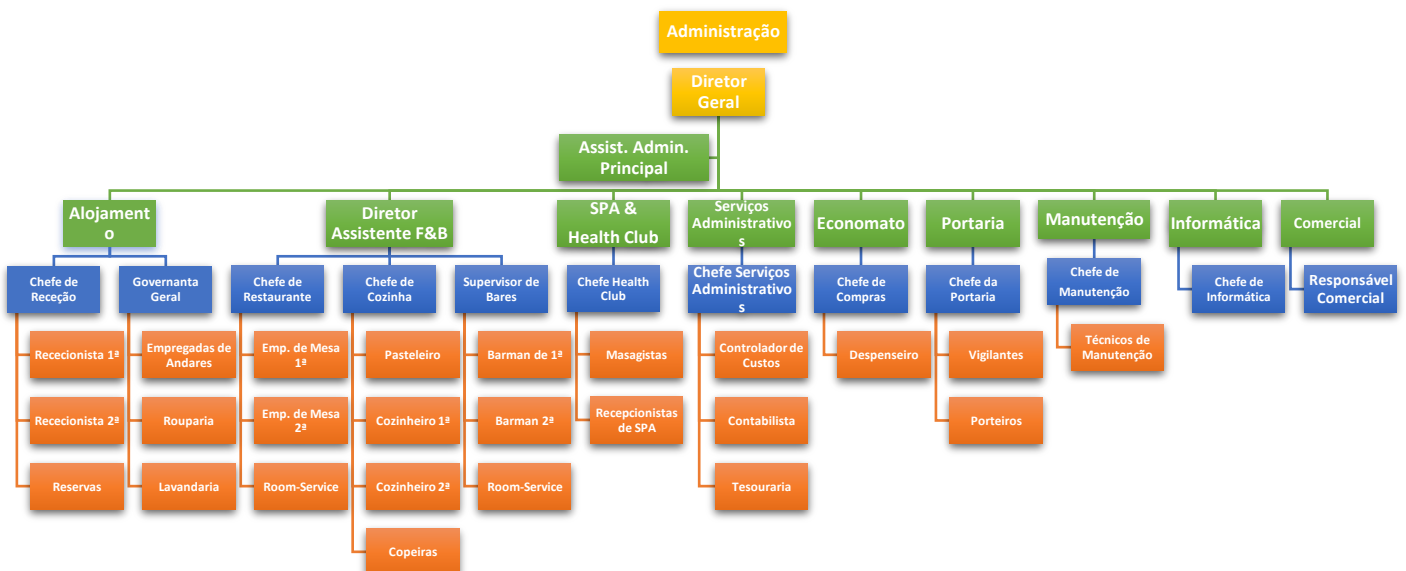
banca). Adicionalmente aos jogos de Banca existe a possibilidade de jogar nas mais variadas slot machines.



Figura 19 - Sala de Jogos
Fonte: Base de Dados Solverde

2.2.2. Estrutura Organizacional

No HCC a estrutura organizacional comporta-se de forma linear, em que a autoridade parte do topo do organograma (Quadro 2) até à sua base. A delegação parte da direção para as chefias e à posteriori para os seus subordinados, de forma descendente. A estrutura linear faz com que a autoridade seja independente em cada secção. Trata-se de uma estrutura formal que se torna estável e toda a estrutura está sobre o controle da Direção numa comunicação vertical.



Quadro 2 - Organograma do Hotel
Fonte: Elaboração Própria

Seguem-se algumas das responsabilidades e aspetos de maior relevo existentes em toda a estrutura organizacional.

No cargo mais alto dentro do hotel está o Diretor Geral, e responde como responsável máximo do hotel à administração do Grupo. Ao Diretor Geral compete planificar na medida que sabe a posição em que está o hotel, sabe os objetivos definidos e sabe como os atingir. O controlo é constante para identificar se os objetivos estão a ser alcançados. Coordena todos os departamentos para que haja uma organização coesa. Gere os orçamentos dos departamentos e analisa as demonstrações de resultados.

O Departamento de Alojamento divide-se na secção de Front-Office e no Housekeeping (serviço de quartos).

O Front-Office é composto pelo Chefe de Receção, o responsável das Reservas, Rececionistas e Night-Auditor (rececionista noturno). Uma vez que o hotel está aberto ao público 24 horas por dia, a receção está composta obrigatoriamente por 3 turnos principais de 8 horas, a começar às 00h00.

O Chefe de Receção é responsável pela equipa e intermediário entre a Direção e os seus subordinados. Este supervisiona toda a equipa e assegura que todos os procedimentos estejam em prática. Controla as receitas das vendas da receção e mantém a ligação com todos os departamentos, sobretudo com o Housekeeping que mantém um contato constante. Atende os clientes, lida com possíveis reclamações e inquéritos guest opinion (opinião do hóspede). Ajuda na política de Revenue Management (política de melhor preço a praticar).

O responsável de Reservas, atua como recurso principal entre o hotel e as agências de viagem, como também os operadores turísticos. Auxilia e prepara os processos de chegada dos grupos e as rooming list (lista de quartos). Insere reservas e procede a eventuais cancelamentos. Verifica o estado das reservas e processa de acordo com as normas do HCC.

Os Rececionistas lidam com os check-ins e check-outs, atendem aos pedidos dos clientes ou hóspedes e efetuam reservas no sistema. Atendem a todos pedidos e dúvidas dos clientes. Inserem reservas pelos mais variados canais. Acompanham e respondem à

caixa de correio eletrônico. Vendem serviços complementares do hotel como espetáculos agendados para o Casino. Responsáveis pelo atendimento telefónico.

O Night Auditor como rececionista da noite verifica as chegadas tardias ou procede aos no-shows (não comparência) dos hóspedes. Verifica se as reservas no sistema estão devidamente corretas e procede ao fecho. Quando os check-ins estão efetuados lança as listas requisitadas pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, como também para Polícia de Segurança Pública. É responsável por elaborar o relatório diário da receção e efetuar o turnover¹⁷. Adicionalmente, averigua a faturação relativa aos vários departamentos operacionais. Verifica os dados das reservas e prepara os Registration Card (cartão com dados cliente) e “key card” (chaves do quarto) para as seguintes estadias.

O Housekeeping é composto pela Governanta Geral, seguido de uma outra governanta assistente, empregadas de limpeza e as empregadas dos andares.

A Governanta Geral está encarregue de manter a higiene e a limpeza do hotel. Supervisiona toda a equipa de housekeeping, garante que a limpeza dos quartos e zonas comuns e estejam apresentáveis a todos os hóspedes. A chefia está em completa sintonia com a receção no sentido de prestar informações relativas aos quartos limpos e pedidos dos hóspedes.

A Governanta Assistente auxilia a governanta geral nas suas tarefas e substitui-a na sua ausência.

Os Empregadas de Andares são responsáveis pela arrumação, limpeza dos quartos e zonas comuns, dando maior importância aos quartos com entrada no dia. Ainda detetam e reportam possíveis avarias, bem como ajudam na elaboração de inventários.

Empregadas de Limpeza, asseguram a higiene e desinfeção das áreas públicas como também das áreas afetas aos colaboradores do hotel.

Empregadas de lavandaria e rouparia, asseguram a lavagem e limpeza de todo o fardamento dos colaboradores, lençóis dos hóspedes, toalhas e robes. Atendem a pedidos dos hóspedes como exemplo engomar peças de roupa.

¹⁷ Valor de bens ou serviços vendidos durante um período de tempo. Fonte: Collins English Dictionary

O Departamento de Comidas & Bebidas (F&B) está dividido em pela secção de cozinha, restaurantes e os bares.

O Diretor de F&B possui a responsabilidade de planejar, organizar e controlar todas as operações de F&B. Trata de eventuais reclamações dos clientes e hóspedes. Elabora relatórios e procede à análise de receitas, custos e gastos. Assegura o melhoramento de toda a equipa e gere conflitos. Procede ao planeamento e elaboração de fichas técnicas e ementas, como também à sua tradução. É responsável pela organização de grupos, eventos ou datas comemorativas.

O Chefe de cozinha, é responsável por supervisionar a equipa e desenvolver as competências dos elementos. Ajuda na preparação das refeições e garantir a conformidade das receitas dispostas nas fichas técnicas. Planeia ementas com o seu superior. Requisita todos os bens necessários na cozinha, controla o armazenamento, tanto em arcas frigoríficas como dos perecíveis. Assegura a higiene e segurança no trabalho.

Os Cozinheiros, são responsáveis pela elaboração das refeições. Mantém os padrões de saúde, higiene e segurança. Assistem o Chefe de Cozinha nas mais variadas tarefas. Zelam pela conservação dos alimentos e controlam o desperdício dos alimentos e ingredientes.

Os Copeiros, destinados à lavagem das loiças e utensílios de cozinha, procedem à arrumação dos mesmos. Atendem o pessoal interno da casa, servindo refeições. Ainda lhes compete a limpeza, desinfeção e conservação das copas e cozinhas.

O Pasteleiro está encarregue de elaborar e decorar os mais variados tipos de bolos, tartes, doces, tortas, entre outros alimentos como sobremesas.

O Chefe de Restaurante possui a responsabilidade de supervisionar a sua equipa. Mantém os procedimentos de serviço exigidos pela organização. Mantém os padrões de higiene e segurança. Atende os clientes e lida com possíveis reclamações. Organiza a alocação dos convidados com e sem reserva. Orienta e organiza equipas em eventos ou refeições de grupos. Controla as receitas das vendas. Mantém e acompanha o serviço juntamente com o pessoal da cozinha. Ajuda no desenvolvimento dos subordinados e distribui tarefas, como o fluxo do serviço e mesas a que cada empregado deve atender.

Aconselha e tem conhecimento da carta de vinhos, ementas, modos de confeção e ingredientes que compõem as refeições. Faz a gestão de stocks, requisições e inventários.

Os Empregados de Mesa atendem pedidos e servem os clientes. Mantém os procedimentos de serviço. Conhecem a carta de vinhos, ementa do dia e das refeições. Mantém os padrões de higiene e segurança. Lidam com pagamentos e faturação. Atendem eventuais pedidos de Room-Service.

O Supervisor de Bares coordena e desenvolve as competências da equipa. Lida com faturação e receitas. Sabe todo o tipo de bebidas disponíveis nos bares. Distribui funções e percursos de serviço. Atende, cumprimenta os clientes e lida com possíveis reclamações. Faz a gestão de stocks, inventários e requisições.

Os Empregados de bares preparam e elaboram bebidas. Atendem os pedidos solicitados e servem os clientes. Mantém os procedimentos do serviço, higiene e segurança. Procedem a pagamentos e faturação. Atendem eventuais pedidos de Room-Service.

Os Cozinheiros e Copeiros dos Bares procedem à elaboração de refeições. Mantém os padrões de higiene e segurança. Ajudam os empregados de bar nas limpezas e lavagem dos utensílios. Controlam a conservação dos alimentos destinados às refeições.

O Chefe de Spa garante que o Spa & Health Club se encontra limpo, apresentável e em perfeitas condições de utilização ao público. Preocupa-se com a manutenção de todos os equipamentos. Distribui tarefas e faz a gestão de stocks. Lida com os clientes, potenciais reclamações e pedidos especiais. Assegura um crescimento e um bem-estar na experiência dos clientes. Elabora uma análise de custos e gastos.

Massagista e Rececionista do Spa, providencia um serviço de excelência. Segue os procedimentos de serviço. Mantém os padrões de higiene e segurança, como também a manutenção, limpeza dos equipamentos e zonas de trabalho.

Assistente Administrativa de Direção dá apoio ao Diretor Geral na organização de tarefas relativas às operações hoteleiras, desde manter arquivos e cadastros dos colaboradores do hotel, gestão de eventos ou grupos. Recebe e envia correspondências. Representa o elo para com os recursos humanos (RH) do grupo, possui o controlo dos mapas de férias, assiduidade, horários e salários.

Nos Serviços Administrativos contêm a Contabilidade, a Tesouraria e o Controlador de Custos que se destinam ao controlo das faturas, inventários, receitas, custos, gastos e o ao cumprimento dos acordos contratuais.

O Chefe de Compras é responsável pelas requisições de compras solicitadas por todos os departamentos, desde utensílios, ferramentas, comidas e bebidas. Zela por manter contato com os melhores fornecedores. Recebe e inspeciona mercadorias. Mantém padrões de HCCP (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle).

O Despenseiro atende aos pedidos de requisições dos vários departamentos, fornece e distribui as mercadorias. Recebe, confere e armazena toda a mercadoria dos fornecedores. Controla e repõe stocks. Controla as diferenças entre inventários e existências em armazém. Controla mercadorias consoante a validade, FEFO (primeiro a expirar, primeiro a sair).

O pessoal afeto à Portaria efetua o controlo de entradas e saídas de todos os colaboradores do hotel e eventuais extras provenientes de outsourcing¹⁸. São vigilantes de todo o empreendimento hoteleiro com recurso às câmaras de vigilância. Quanto ao Chefe da Portaria acresce as funções de assegurar que todos os subordinados trabalhem em conformidade com os procedimentos requeridos pela Direção.

Os técnicos de manutenção estão encarregues pela reparação dos equipamentos inerentes ao hotel, tais como canalizações, eletricidade, pintura, carpintaria e limpeza das piscinas. Os mesmos são responsáveis por dar resposta imediata quando solicitados a reparar situações técnicas nos quartos dos hóspedes. Asseguram que os acessos de emergência estejam aptos para o efeito. Asseguram a manutenção dos equipamentos através de inspeções.

O Chefe da Manutenção está encarregue das mesmas atividades dos técnicos, acresce funções de coordenar tarefas e inspecionar as mesmas para que todo o hotel se encontre apto à sua atividade.

¹⁸ Aquisição de um determinado serviço a uma fonte ou fornecedor externo. Fonte: Infopédia, Porto Editora.

O Chefe de Informática possui a responsabilidade de reparar, instalar e atualizar todos os equipamentos tecnológicos, como colocar em perfeitas condições para assegurar o bom trabalho e funcionamento de todo o hotel.

O Comercial destina-se a vender serviços do hotel, a publicitar e ajudar na organização de eventos e festas comemorativas. Viabiliza e busca oportunidades com potenciais clientes.

Esta página foi propositadamente deixada em branco.

3. CONCEPTUALIZAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo destina-se a mostrar uma abordagem teórica sobre o tema proposto para este trabalho. Existe uma conceptualização do tema em questão com recurso a inúmeros autores que possuem um profundo conhecimento do mesmo. Inicialmente é feita uma abordagem à Qualidade do Serviço, seguido de um entendimento sobre Padronização ou Procedimento Operacional Padrão (POP) e por último uma abordagem aos manuais de acolhimento e procedimentos. Com isto, o propósito será expor como os manuais de Acolhimento e Procedimentos pode melhorar a Qualidade do Serviço conforme a padronização que proporcionam.

3.1. Qualidade

A qualidade poderá ser interpretada ou percebida de forma completamente diferente de pessoa para pessoa. Ao longo da vida uma pessoa vai adquirindo uma personalidade, um aglomerado de características que revela que as pessoas são diferentes e neste sentido a perceção sobre a qualidade pode variar consoante os gostos e preferências de cada pessoa. Womack, et al. (2005) afirmam que a qualidade começa com a compreensão das necessidades do cliente e termina quando essas necessidades são satisfeitas.

Araújo (2009, p. 239) define qualidade, “como a busca pela perfeição a fim de encantar clientes cada vez mais conscientes das facilidades de consumo e variedade de empresas a lhes oferecer produtos”. Enquanto que Juran (1988) por outras palavras define que a qualidade em serviços é “a capacidade de um serviço corresponder satisfatoriamente às necessidades do cliente quando o serviço é prestado”. Horovitz (1993) defende que nada impede que se transformem as promessas em padrões de qualidade” realçando ainda que “os padrões devem ser definidos em termos de resultados para os clientes - o cliente terá..., o cliente espera..., o cliente deseja.... . A partir daí são determinadas as tarefas: o pessoal de atendimento deve..., a recepcionista fará..., o técnico de consertos procederá.... Só então é que se deve estabelecer os métodos de funcionamento”. Portanto, a qualidade comporta-se essencialmente em duas fases, em

que a pessoa faz uma expectativa sobre o que pretende (produto ou serviço) e depois existe a segunda fase da compreensão da performance, a avaliação intrínseca que compara com a expectativa anterior.

3.2. Serviço

O Serviço assume características únicas, como intangibilidade, inseparabilidade de produção e consumo, heterogeneidade e perecibilidade, separam os serviços de bens tangíveis (Zeithaml et al., 1985) citado por Tsaour et al (2014, p.131). Dentro dessa visão Ungan (2006) citado por Tsaour et al (2014, p. 132) revela que a heterogeneidade diz respeito ao potencial de uma alta variedade na prestação do serviço. Quanto às restantes características, a perecibilidade diz respeito ao fato de não se poder armazenar, como exemplo o hotel perde a oportunidade de poder reutilizar quartos para dias seguintes que não vendeu em dias anteriores. Quanto à inseparabilidade, igual a simultaneidade, o serviço é produzido e tem de ser consumido no mesmo instante. Como última característica a intangibilidade, que revela que os serviços não podem ser tocados, observados e sentidos à priori da sua compra. A qualidade e a essência de um serviço podem variar de pessoa para pessoa, de cliente a cliente e de dia para dia.

O Serviço em si, é uma ação pela qual se distingue sobre o produto, como exemplo Horovitz (1993) define serviço como sendo "o conjunto das prestações que o cliente espera além do produto ou serviço de base, em função do preço, da imagem e da reputação presentes (...) ele é medido em termos de despreocupação e de valor agregado para os produtos, e de prestação e experiência para os serviços".

Numa outra visão Gronroos (1995) argumenta que a missão da empresa é o fundamento da formulação da estratégia., e que uma estratégia de serviços requer que conceitos de serviços relacionados à missão e à estratégia do negócio sejam definidos. O autor estabelece que “o conceito de serviço declara *o que* deverá ser feito, *para quem* e *como*, e *com quais recursos*, e que benefícios devem ser oferecidos aos clientes”.

Clark (2000) e Johnston e Clark (2001) citado por Pereira et al. (2013, p. 313) estabelecem quatro parâmetros no que concerne ao conceito de serviço:

- Operação de serviço: a forma como o serviço é prestado;

- Experiência de serviço: a experiência direta do cliente com o serviço;
- Resultado do serviço: os benefícios e resultados do serviço para o cliente;
- Valor do serviço: os benefícios que o cliente percebe em relação ao serviço versus custo do serviço.

Quanto a Keller e Kotler (2006, p. 397) definem serviço como “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer à outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”. Na Hotelaria o serviço e produto estão em constante sintonia, pelo que a variável serviço é a mais difícil de se manter estável devido à heterogeneidade. Schlesinger e Heskett (1991) citado por Slatten (2011, p. 93) propuseram um modelo sequencial de causa pelo qual: (i) a qualidade dos serviços internos origina (ii) a satisfação dos funcionários, que permite entregar um (iii) serviço de alto valor, resultando na (iv) satisfação do cliente levando à (v) fidelização de clientes, que, por sua vez, produz (vi) lucro e crescimento. Através desta sequência Heskett et al (1997) citado por Slatten (2011, p.94) evidencia que a satisfação dos clientes está estabelecida na satisfação dos funcionários, portanto as chefias devem considerá-los como determinantes do núcleo das tarefas de trabalho. Importante que as chefias compreendam os aspetos da função de trabalho dos funcionários no serviço podem contribuir para um melhor desempenho no trabalho. Assim sendo, serviço com qualidade proporciona satisfação ao cliente e a todos envolvidos no processo.

3.3. Qualidade do Serviço

A qualidade do serviço é vista por Albrecht (1992, p. 254), como “a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”.

Garavan (1997) conclui que a formação e o melhoramento da equipe se conectam com a qualidade do serviço, pelo fato de as atividades relativas à formação fortalecerem certos comportamentos e atitudes que contribuem para o serviço eficaz. O mesmo autor evidencia que ao mesmo tempo em que realça a necessidade de melhorar comportamentos que não facilitem a obtenção das metas desejadas na qualidade do serviço. Tais

intervenções de treino e desenvolvimento são, no entanto, postuladas com base na suposição de que os funcionários têm capacidade de mudança.

A diferenciação torna-se o fator importante para nos posicionarmos no mercado, fator pelo qual adquirimos uma notoriedade perante os clientes na medida do tipo de serviço que oferecemos. Segundo Neves (2006, p. 75) acredita que, na luta pela sobrevivência, as organizações têm buscado oferecer qualidade em produtos e serviços. Embora, diante da concorrência, que oferece os mesmos produtos, o atendimento ao cliente é o principal fator de vantagem competitiva entre as organizações. Portanto, parte do princípio de uma gestão da qualidade, que começa com o comprometimento da alta direção da organização, atinge e requer a participação de todos os componentes da mesma, utiliza o conhecimento e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, incentiva e aplica o trabalho em equipe, de forma a atender cada vez melhor e até exceder, aos anseios, exigências e expectativas dos clientes, observando sempre as ações da concorrência e do mercado (Araújo, 2006, p. 110).

Os hotéis possuem vários departamentos operacionais e é nestes onde se reflete a qualidade do serviço. Mohsin & Lengler (2015, p. 26) afirmam que “entre os serviços de alta intensidade oferecidos pelo hotel, o processo de reserva é aquele que influencia a percepção do cliente sobre a qualidade do serviço”. No artigo dos mesmos autores verifica-se que a classificação da importância do processo de reserva pelos hóspedes do hotel influenciou positivamente a avaliação do desempenho dos serviços de Front Office. Quanto maior o número de hóspedes que avaliam a importância do processo de reserva, maior o impacto que ele tem no desempenho de avaliação (experiência real) dos serviços de Front Office do hotel. Quanto ao processo de reserva poderemos definir de várias formas, podendo ser direta ou indireta. Na situação direta poderá ser uma reserva efetuada diretamente com o hotel ao balcão, telefone, via email e website do hotel. Na indireta aplica-se quando existe um intermediário como agências de viagem ou operadores turísticos. Mohsin & Lengler (2015, p.32) constata que “a reserva é geralmente o primeiro ponto de contato entre o hóspede e o hotel, seu desempenho impacta as percepções e avaliações dos serviços de Front Office”. Pode-se designar o Front-Office como o “coração” do Hotel, pois é nele que existe o primeiro contato com o cliente e o acompanhamento de toda a estadia dos hóspedes.

Abordando as cinco dimensões da qualidade do serviço, Chen (2013) explicita os seus significados: (1) Tangíveis, referem-se a ferramentas de serviço, por exemplo, instalações;(2) Fiabilidade, é a capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e correta; (3) Segurança, refere ao fato de que o serviço prestado faz com que os colegas se sintam confiantes em estarem equipados com o conhecimento e cortesia necessários. (4) Capacidade de resposta, refere-se a um funcionário reagir rapidamente aos pedidos dos colegas e fornecer um serviço sincero e oportuno. (5) Empatia refere-se à compreensão da procura e ao fornecimento de serviços convenientes para os colegas com comunicações adequadas às suas necessidades. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry, (1990) afirmam que independente do serviço em estudo, a fiabilidade era a dimensão mais importante, citado por Pereira et al. (2013. p. 315). Tasur et al. (2014, p. 134 e 135) evidencia que a padronização do trabalho exibe um efeito positivo na qualidade do serviço. O mesmo autor conclui que a mesma afeta não apenas na qualidade geral do serviço, mas também em cada dimensão da qualidade do serviço, particularmente quanto à Fiabilidade e Empatia.

Tendo em consideração que a qualidade do serviço está cada vez mais implementada na gestão hoteleira, é importante medir e analisar o serviço prestado, no sentido de satisfazer as expectativas do consumidor através de um serviço eficiente. (Almeida, 2010)

O serviço hoteleiro exige: inovação constante, desempenho crescente e qualidade. A qualidade está diretamente ligada à diferenciação do serviço. Quanto mais personalizado o serviço, mais próximo da necessidade do cliente tende a estar. Assim, a diferenciação coloca a empresa em condição privilegiada na conquista e manutenção de mercados. A diferenciação de um produto ou serviço da concorrência é fator que contribui para o sucesso da empresa e para a valorização pelos clientes. O resultado é a vantagem competitiva, gerada pela diferenciação, criando condições para aumentar o lucro do Hotel. (Almeida, 2010)

Por vezes, existe uma lacuna, um *gap*, entre a qualidade que a empresa produz e aquela que o cliente pretende, situações em que a empresa está a desenvolver esforços e a fazer investimentos que não são reconhecidos, ou valorizados, pelo cliente, desperdiçando assim diversos recursos. (Almeida, 2010)

3.4. Procedimento Operacional Padrão

Na hotelaria quando ouvimos falar em standard podemos designar em português como sendo um procedimento operacional padrão (POP) ou padronização, que se designa na hotelaria como garantir que todos os hóspedes recebem a mesma qualidade de serviço e tratamento em todos os momentos que visitam o hotel, independentemente do serviço prestado ser realizado por diferentes colaboradores.

Campos (1999, p. 5) refere que “a padronização é a base da gestão da rotina do dia a dia de uma empresa. Só é possível manter o domínio tecnológico de um sistema se houver padronização, sem a mesma fica difícil realizar formação dos funcionários”. Para Silva (2011) define a padronização “Trata-se de uma técnica fundamental para a busca da qualidade, pois é por meio dela que se consegue prever e manter os resultados. Um processo padronizado conduz à estabilidade dos resultados”.

Para Prasanna (2013) identifica o POP como sendo uma rotina ou atividade repetitiva que é documentada para formar um conjunto de instruções escritas, tal manual que fornece aos indivíduos ou funcionários como executar o trabalho corretamente, o que facilita a integridade e qualidade do produto ou serviço final é chamado de procedimento operacional padrão. Os POPs ajudam na formação dos indivíduos de uma determinada função ou processo, também reduzem o tempo e esforços de supervisão, constroem confiança entre a equipe enquanto realizam as tarefas. O uso de POPs reduz variações e promove qualidade nos processos ou procedimentos, uma vez que fornece instruções de trabalho detalhadas (Prasanna, 2013). Os POPs do hotel ajudam a educar os funcionários do hotel para lidar com a situação de oferecer o melhor da forma possível. Assim, os POPs do hotel oferecem uma estrutura de atendimento aos hóspedes que é consistente e claramente pensada pela alta administração (Prasanna, 2013). Todavia, o objetivo principal dos POPs é tornar o trabalho dos colaboradores mais eficiente e assim proporcionar uma melhor experiência a todos os hóspedes. Portanto, processos padronizados permite eficácia na prestação de serviços e uniformidade dos resultados, sendo melhor a percepção da qualidade do serviço pelo cliente. Estudos anteriores também revelaram que a padronização do trabalho está positivamente relacionada à percepção da qualidade do serviço (Hsieh e Hsieh, 2001; Hsieh et al., 2002; Karatepe et al., 2004) citado por Tasur (2014, p. 132).

A dimensão Qualidade do Serviço Técnico do modelo de Gronroos (1988) citado por Kasiri et al. (2017) refere-se ao resultado do processo de produção do serviço e responde à pergunta sobre **o que** (qualidade técnica) o cliente adquire da transação de serviço. A parte de Qualidade de Serviço Funcional do modelo refere-se à qualidade do processo de serviço e responde à questão de **como** (qualidade funcional) o cliente obtém o resultado técnico do processo de produção do serviço (Gronroos, 1988; p. 12). No estudo de Kasiri et al. (2017) correlacionam as variáveis “Padronização” e “Customização¹⁹” com o modelo de Gronroos (1988) com objetivo de perceber a influência na satisfação dos Clientes. A padronização comparada com a Customização tem o dobro do impacto nas dimensões de qualidade técnica e qualidade funcional do serviço. Destas duas dimensões a qualidade funcional teve uma maior correlação proveniente da padronização. Como resultado Kasiri et al. cita que existe “um maior impacto da qualidade funcional (como o serviço é entregue?) na satisfação do cliente quando comparado à qualidade técnica (o que está sendo entregue?)”. De tal forma, averigua-se que a forma como o serviço é entregue é deveras importante e como os colaboradores prestam o serviço é crucial, serve então que a padronização pode alcançar a qualidade do serviço, sendo transmitida aos funcionários através de manuais.

3.5. Manuais como forma de Padronização

Nos Hotéis o uso de manuais é essencial para transmitir as mais variadas informações. Para Lerner (1982, p. 86) “os manuais são importantes, principalmente em organizações com muitas unidades ou com grande rotatividade de pessoal, pois permitem que sejam estabelecidos padrões de execução das atividades, mantendo a operacionalização da empresa como um todo.”

Segundo Popper (1989, p.5), “uma empresa bem organizada e com estrutura definida encontra uso e aplicação para uma variedade cada vez maior de veículos de difusão, através dos quais seus dirigentes procuram introduzir e fixar a sua organização”.

¹⁹ Adaptação de produtos, configurações ou serviços a gosto ou às necessidades do utilizador; personalização. Fonte: Infopédia, Porto Editora.

Portanto, os manuais podem assumir um carácter informativo, de procedimentos, de boas práticas, de higiene & segurança, entre outros.

Na opinião de Oliveira (2011) existe inúmeras vantagens na utilização dos manuais, nomeadamente as que se seguem:

Correspondem a uma importante fonte de informações sobre os trabalhos na empresa; Facilitam o processo de efetivar normas, procedimentos e funções administrativas; Ajudam a fixar critérios e padrões, bem como uniformizam a terminologia técnica básica do processo administrativo; Possibilitam adequação, coerência e continuidade nas normas e nos procedimentos pelas várias unidades organizacionais da empresa; Evitam discussões e equívocos, muito frequentes na empresa em que não se estabeleceu a versão oficial sobre os temas suscetíveis do ponto de vista conflitantes; Possibilitam treinamento aos novos e antigos funcionários da empresa; Possibilitam efetivo crescimento na eficiência e eficácia dos trabalhos realizados; Representam um instrumento efetivo de consulta, orientação e treinamento na empresa; Representam uma restrição para a improvisação inadequada que aparece na empresa nas mais variadas formas; Aprimoram o sistema de autoridade da empresa, pois possibilitam melhor delegação mediante instruções escritas, proporcionando ao superior controlador apenas os fatos que saem da rotina normal, ou seja, o controle por exceção; Representam um instrumento que pode elevar a moral dos funcionários, pois possibilita que os mesmos tenham melhor visão de sua representatividade na empresa; Representam um elemento importante de revisão e avaliação objetiva da prática e dos processos institucionalizados; Aumentam a predisposição do pessoal para assumir responsabilidade, uma vez que aquilo que tem de ser feito está claramente estabelecido por escrito; Representam um legado histórico da evolução administrativas da empresa.

Os manuais são uma ferramenta que proporciona uma linha orientadora para a eficiência do trabalho de todos os colaboradores, de forma uniforme, registada e evolutiva. Porém, Oliveira (2011) também indica algumas desvantagens que podem surgir com a utilização dos manuais, das quais são as seguintes:

Constituem um ponto de partida, porém, não a solução para todos os problemas administrativos da empresa; Sua preparação quando mal feita ou pouco cuidadosa, pode trazer sérios inconvenientes ao desenvolvimento normal dos trabalhos nas unidades

organizacionais; O custo de preparação e de atualização pode ser elevado; Quando não utilizados adequadamente e permanentemente perdem sua validade; São, em geral, pouco flexíveis; Quando muito sintéticos, tornam-se pouco úteis e quando muito detalhados, correm o risco de se tornarem muito obsoletos com facilidade; Diminuem a incidência do julgamento do pessoal, podendo diminuir a iniciativa e a criatividade individual; Podem ter sua utilização prejudicada e difícil se possuir uma redação pouco clara, prolixa, deficiente e inadequada.

Delvas (2017, p. 2) evidencia que “o Manual evita a desresponsabilização pessoal com o argumento de desconhecimento de informações por parte do colaborador”. A partir do momento que o colaborador adquire o manual é da sua inteira responsabilidade aprender as normas e processos discriminados no mesmo para as colocar em prática.

Quanto a Oliveira (2013, p. 367) cita o manual como “todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos executivos e funcionários da empresa, bem como a forma como esses assuntos devem ser executados, quer seja individualmente, quer seja em conjunto”. Os manuais sendo uma ferramenta que orienta e transmite informações essenciais à execução dos trabalhos dos colaboradores, é deveras importante realçar que deverá ser criado o mesmo de forma cuidada e bem estruturada para o maior entendimento e precisão do que se pretende transmitir aos colaboradores da instituição.

3.5.1. Manual de Acolhimento para novos Colaboradores

Após a fase de recrutamento e seleção é feita a admissão do colaborador. Assim que o colaborador é admitido debruça-se a fase de acolhimento. Nesta fase é muito importante para o sucesso do hotel a existência de ferramentas ou meios que permitam transmitir informações gerais sobre a empresa, comportamentos e deveres do colaborador. Esta ferramenta permite que a integração seja mais eficiente para novos membros no trabalho contendo assim os conhecimentos essenciais para perceber a organização em que está inserido.

“O período de Integração dura mais do que o simples período de acolhimento.” Peretti (2001, p. 240). Ferreira (2008, p.35-36) revela que o processo de acolhimento compreende uma duração relativamente curta, sensivelmente de 1 a 4 semanas, porém o processo de integração na empresa tem uma duração mais longa de 3 a 12 meses.

Lamy (2010) diz-nos que “o acolhimento é o processo através do qual os novos funcionários são recebidos e integrados na organização, com o objetivo de se tornarem “produtivos” no menor espaço de tempo possível”. Reis (2010) transmite que o manual de acolhimento deverá ser entregue ao colaborador no ato de assinatura do mesmo do seu contrato de trabalho, para que o conhecimento da empresa seja mais rápido. O manual deve apresentar um equilíbrio entre quantidade e persistência que é central na sua conceção. Reis (2010) realça que o equilíbrio entre quantidade e pertinência é central na elaboração de um manual de acolhimento. O importante neste género de manuais é a simplicidade e a objetividade.

Segundo Silva & Reis (2014) a fase de acolhimento está compreendida em 4 fases. Numa primeira fase o colaborador é encaminhado pelas instalações para conhecer as infraestruturas da empresa. Quanto à 2ª fase esta debruça-se sobre um carácter informativo, em que o colaborador aprende as normas internas, as políticas, a estrutura funcional da organização e eventualmente pode aprofundar a cultura história da empresa. Outro dos aspetos a ter em consideração é apresentação do colaborador aos seus à sua equipa de trabalho. No que respeita a 3ª fase é entregue ao colaborador o manual de acolhimento, onde está discriminado aspetos da fase anterior, as informações pertinentes sobre a estrutura e como funciona a organização. Por último, a 4ª fase é dar a conhecer o colaborador aos quadros da empresa e ao seu diretor de departamento que irá transmitir ou relatar o funcionamento do mesmo.

Almeida (2012) afirma que o manual de acolhimento é um acessório indispensável na Gestão de Recursos Humanos, pois possui a particularidade de simplificar nos processos de acolhimento e integração e à especificidade de fortalecer a cultura organizacional. O primeiro dia de trabalho numa organização nova ou pela primeira vez, traz muitos receios, mas também expectativas, provocando nesse dia o ponto máximo de ansiedade. O programa de acolhimento deve ser programado de forma cuidadosa, de forma a reduzir essa ansiedade, mostrando ao indivíduo apoio e desenvolvimento profissional (Pinto, 2008, p. 8).

Todo o manual de acolhimento tem como objetivo passar informações de modo a facilitar a integração do colaborador que entre em contato com o hotel a primeira vez. Porém, também poderá servir de guia para colaboradores com algum tempo de permanência no hotel.

Otávio (2006) evidencia que “a contribuição da área de recursos humanos para obtenção da qualidade é decisiva e direta, uma vez que a formação é um dos itens principais. Segurança, higiene, medicina do trabalho e integração de novos empregados também são atividades importantes nesse processo, devendo estar devidamente estruturados. Portanto, cabe à gestão de recursos humanos, juntamente com a equipa de qualidade, coordenar a elaboração de procedimentos de recursos humanos, disseminando a política da qualidade no âmbito da organização, de maneira a assegurar que todas as funções sejam exercidas com a devida formação de seus funcionários. Uns dos métodos para implementar tais fatos é a utilização de manuais de acolhimento e procedimentos como forma de obter a qualidade no serviço.

Chiavenato (2010 p. 186) define integração como “um programa formal e intensivo de formação inicial destinado aos novos membros da organização, para familiarizá-los com a linguagem usual da organização, com usos e costumes internos (cultura organizacional), estrutura de organização (áreas ou departamentos), principais produtos e serviços, a missão da organização e os objetivos organizacionais”. Sendo o acolhimento um parâmetro inicial da integração parte do princípio que este desse ser eficaz para que todo o programa de integração para o novo colaborador assimile de maneira intensiva e rápida, em uma situação real, a cultura da organização.

3.5.2. Manual de Procedimentos

Segundo Popper (1989) citado por Barbosa (2011) salienta que a necessidade do uso do manual surge muitas vezes da descoberta de uma falha ou lacuna na organização com referência às comunicações internas, falta de comprometimento de normas, ou ainda por desconhecimento dessas normas por boa parte do quadro de funcionários. Tal como os pressupostos referidos para o manual de acolhimento também se aplica para o de procedimentos. Heméritas (1986), citado Silva (2011, p. 260-261), refere que o manual

serve também como uma fonte de consulta para as ocasiões em que há dúvidas quanto ao desempenho das funções e como um guia de instruções para os novos funcionários.

Popper (1989) citado por Silva (2011, p.260), enuncia que um manual de normas e procedimentos tem como objetivo possibilitar um agrupamento lógico e racional de todas as normas, procedimentos, rotinas ou instruções da empresa de maneira que facilite o arquivamento, a preservação, a consulta, o seguimento, o controle e o atendimento.

Popper (1989, p.69) diz que “ler as rotinas de um manual já é uma coisa enfadonha, e se estas forem extremamente extensas e complicadas, o indivíduo prefere pedir os necessários esclarecimentos a um colega em vez de ‘enfrentar’ o manual.” Por isso, é necessário que os manuais sejam claros e objetivos, de modo a que a sua utilização seja eficaz. Consequência do tempo e novas tendências poderão ficar obsoletos o que implica uma constante atualização caso seja necessário. No contexto da importância do manual, Popper (1989) afirma que a boa elaboração e divulgação dos objetivos, normas de trabalho e rotinas administrativas de qualquer organização são indispensáveis para uma boa administração, mostrando assim a grande relevância do manual para o alcance dos objetivos organizacionais.

Segundo Simcsik (2002, p. 338), o “manual é o conjunto sistemático de normas que indicam as atividades a serem cumpridas pelos indivíduos que mantêm relações de trabalho com a empresa, e a forma pela qual elas deverão ser realizadas”. Chiavenato (2003) reforça com a ideia de que “os procedimentos são planos que prescrevem a sequência cronológica de tarefas específicas, requeridas para realizar determinados trabalhos ou tarefas”. Revela que os procedimentos constituem uma espécie de plano permanente que serve para orientar as pessoas na execução de suas tarefas dentro da organização. O fato de qualquer colaborador encarar um novo ambiente de trabalho e ter de assimilar todos os procedimentos é um processo que costuma levar algum tempo a ser interiorizado (Chiavenato, 2003). Como forma de atenuar perda de tempo e perceber mais eficazmente a forma de trabalho poderá ser utilizado manuais de procedimentos. Portanto, serve a necessidade das organizações providenciarem suporte contínuo, o máximo de informação possível acerca da função, esclarecendo o que é esperado do indivíduo e explicando o papel desempenhado pelos outros colaboradores na organização (Taylor, 2005) citado por Ferreira (2008). Para D’Ascensão (2010, p. 152) explica que o manual de procedimentos diz respeito “ao conjunto, ou a coleção sistemática de normas,

diretrizes, políticas, objetivos, instruções e orientações que indicam para todos os funcionários da organização o que deve ser feito, como, onde, quando, quem deve fazer e por que é feito”. A qualidade do serviço tem uma mais-valia com o uso de manuais de procedimentos, nesse sentido, acredita-se que organizando a empresa ao estruturar procedimentos sejam mais facilmente alcançados os objetivos pretendidos. Serve como uma linha orientadora para uma aprendizagem mais rápida de novos colaboradores, responder a dúvidas e uniformizar todo o serviço.

Esta página foi propositadamente deixada em branco.

4. APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO

O estágio dividiu-se essencialmente em duas partes (Tab.1), numa primeira fase foi mais duradoura no departamento de F&B, mais concretamente na secção dos Bares no Casino, sendo que teve uma duração desde agosto de 2017 até fevereiro de 2018. Quanto à segunda parte, a fim de completar 9 meses a unidade curricular Estágio, foram desempenhadas funções na Recepção do hotel até final de abril.

Mês	2017					2018				
	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	
Departamentos										
F&B	█									
Front Office - Recepção							█			

*Tabela 1 - Planificação do Estágio
Fonte: Elaboração Própria*

4.1. Departamento F&B

O acompanhamento inicial foi estar junto com o Diretor de F&B para que o entendimento e os procedimentos de trabalho fossem explicados pelo mesmo durante as atividades e assim pudesse tirar partido de uma integração mais rápida. No desenrolar do acolhimento dei apoio em algumas tarefas tais como: na publicidade a festivais gastronómicos; Ajuda na formatação e apresentação de menus de casamentos; Elaboração de uma nova folha de comprovante ou empregado de mesa; Ajuda ao Economato na realização de inventários e expedir requisições (distribuição de mercadorias); Tradução de ementas e elaboração de etiquetas dos ingredientes para apresentação nas mesas de buffet.

Nesta fase foi passível de observar o servicescape²⁰ do restaurante, ou seja, as condições do ambiente, a imagem e os comportamentos do staff²¹, o design, layout e mise

²⁰ design do ambiente físico e qualidades do pessoal de serviço que caracterizam o contexto que abriga o encontro do serviço, que provoca reações internas nos clientes, levando à exibição de comportamentos de aproximação ou de evitar (Bitner, 1992, citado por Harris e Ezech, 2008, p.392).

²¹ conjunto de pessoas que compõem os quadros de uma empresa ou instituição; pessoal. Fonte: Infopédia, Porto Editora

en place²² dos restaurantes para serviços à la carte²³ ou buffet, tanto em dias normais como para festividades, eventos ou grupos. Surgiu a oportunidade de dar apoio ao restaurante e experienciar um serviço de batizado.

4.1.1. Barman

Nos Bares do Casino em funções de Barman pude aprender os procedimentos e todas as formas de trabalhar neste departamento. Toda esta experiência foi enriquecedora para entender o fluxo de serviço e os processos aplicados nos Bares do Casino. Os processos de trabalho foram aprendidos por observação e várias questões aos colegas de equipa.

Enquanto Barman as principais responsabilidades e tarefas envolveram:

- ✓ Cumprimentar e atender os clientes;
- ✓ Reabastecer e proceder à reciclagem do stock;
- ✓ Preparar e elaborar bebidas;
- ✓ Manter padrões de saúde, higiene e segurança;
- ✓ Receber pedidos de comida e bebida;
- ✓ Processar pagamentos dos clientes;
- ✓ Processar transações usando o sistema POS;
- ✓ Inventários.

Existe outras responsabilidades complementares a ter em consideração, como devemos garantir que as bebidas estejam nas temperaturas corretas para um consumo ideal; limpeza e conservação de todos os utensílios e materiais; estar familiarizado com o cardápio e as técnicas para preparar as bebidas.

Nos Bares do Casino há disponibilidade de refeições, como tal é importante saber os processos de confeção para responder ou aconselhar os clientes sobre os pratos ou snacks disponíveis. Existe um contato cuidado entre o pessoal dos Bares e a Cozinha, para que o processo de atendimento aos clientes seja exequível e garantir que seja entregue sequencialmente na ordem natural.

²² Preparação do equipamento/utensílios e comida antes de prestar o serviço. Fonte: Collins English Dictionary

²³ Pela lista de pratos da ementa. Fonte: Infopédia, Porto Editora.

Segue abaixo algumas habilidades a ter em consideração para além das responsabilidades acima indicadas.

- ✓ Dar aos clientes uma impressão positiva da organização, zelar pelo bem-estar e toda experiência que os clientes e hóspedes possam obter no HCC.
- ✓ Fornecer um serviço de mesa / bandeja, atendimento debruçado em que o cliente pode ser atendido em qualquer zona pública dentro do Casino.
- ✓ Lidar com pagamentos dos clientes, especial atenção para 4 formas de pagamento, podendo ser em dinheiro, com o cartão de cliente (fidelização), por multibanco ou lançamento ao quarto do hóspede.
- ✓ Manter o atendimento aos mesmos clientes, nunca ficar na vanguarda de que o cliente é atendido uma só vez, mas manter um contato para um próximo pedido, ou perguntar se tudo está a decorrer conforme pretendido.
- ✓ Manter padrões de saúde, higiene, segurança e proteção do ambiente de trabalho.
- ✓ Melhorar o relacionamento com o cliente, criar laços de longa duração.
- ✓ Preparar e limpar as áreas de bar e serviço de mesa, dar uma imagem que todo o serviço é cuidado e a pensar no bem-estar do cliente.
- ✓ Preparar e servir bebidas alcoólicas e não alcoólicas, aprender métodos e formas de elaborar é crucial para que a capacidade de resposta seja mais eficiente.
- ✓ Receber, armazenar e requisitar stock de bebidas, manter stock sempre disponível para que não haja falhas na entrega dos produtos.
- ✓ Trabalhar em equipa, um dos aspetos mais importantes para que no fluxo de serviço não ocorra falhas.

4.1.2. Supervisor de Bares

No desempenho de Supervisor de Bares do Casino, dá-se a continuidade à prática de todas as tarefas anteriormente ditas como Barman, mas foram acrescentadas novas responsabilidades. Enquanto Supervisor de Bares existe a responsabilidade por auxiliar a Direção a supervisionar e reportar as operações dos bares. Coordenar as atividades de todos os RH do bar para garantir que haja um trabalho de equipa eficaz e um atendimento de excelência aos clientes ou hóspedes.

As tarefas mais importantes e desenvolvidas enquanto Supervisor, envolveu:

- ✓ Assegurar procedimentos de trabalho, para que não ocorra falhas na prestação de serviço.
- ✓ Controlar caixas registradoras no início e no fim de cada turno, todos os colaboradores afetos ao bar possuem no início um fundo de caixa para eventuais trocados. No final de cada turno é controlado todas as vendas de cada funcionário e à posteriori as receitas são remetidas para a tesouraria.
- ✓ Cumprimentar e atender Clientes, parte integrante de criar empatia com os clientes e zelar por atender às necessidades dos mesmos.
- ✓ Definir postos de trabalho e os percursos do pessoal, estipular as funções de cada colaborador mediante do bar em que encontra afeto ao serviço. Estipular um dos quatro postos de trabalho a cada colaborador, podendo estar na sala de jogo (com bandeja), no balcão do bar, atendimento às mesas do respetivo bar, ou cafetaria na copa.
- ✓ Elaborar horários do pessoal, mapas de assiduidade e mapa de férias. Os turnos dos funcionários seguem o critério de equidade, em que todos passavam pelos três bares e possuir horários de dia e noturnos.
- ✓ Formação a novos colaboradores, é dado formação a novas pessoas que assinem contrato com a entidade patronal ou a extras (outsourcing) que compareçam pela primeira vez no HCC, no sentido de uniformizar o serviço e ter conhecimento das instalações.
- ✓ Gestão de stocks, assegurar que não haja diferenças do stock mínimo estipulado e as existências reais em cada bar.
- ✓ Pedidos de outsourcing, semanalmente é pedido RH para que todo o serviço seja atendido de forma exequível.

- ✓ Responsável pelos recursos, humanos e materiais, a responsabilidade pelo bom funcionamento de toda a atividade nos bares do Casino.
- ✓ Supervisão do Staff, um processo onde existe um acompanhamento ou inspeção das atividades no sentido encontrar a excelência.

Para assumir a qualidade de supervisor é preciso revelar inúmeras competências, nomeadamente ser organizado, possuir um espírito de sacrifício, humildade perante os elementos de equipa e os superiores hierárquicos. Segue uma lista detalhada de aspetos colocados em prática durante o desenrolar do estágio.

- ⇒ Contribuir para a promoção de serviços e produtos;
- ⇒ Contribuir para o controle de recursos;
- ⇒ Contribuir para a seleção de pessoal para atividades.;
- ⇒ Desenvolver relações de trabalho produtivas com colegas;
- ⇒ Garantir que as práticas de segurança alimentar sejam seguidas na preparação e serviço de alimentos e bebidas;
- ⇒ Dar aos clientes uma impressão positiva da organização;
- ⇒ Melhorar o relacionamento com o cliente;
- ⇒ Manter padrões de saúde, higiene, segurança e proteção do ambiente de trabalho;
- ⇒ Gerir conflitos entre colegas;
- ⇒ Gerir reclamações;
- ⇒ Preparar e limpar áreas para serviço de mesa;
- ⇒ Preparar e limpar as áreas de bar;
- ⇒ Preparar e servir bebidas alcoólicas e não alcoólicas;
- ⇒ Proporcionar oportunidades de aprendizagem para colegas e novos colaboradores;
- ⇒ Supervisionar a qualidade do serviço;
- ⇒ Supervisionar funções do pessoal.

O Casino é um espaço que pode receber imensos clientes, um dos aspetos relevantes no desempenho de Supervisor de bares é a qualidade de previsão da afluência de clientes, ou seja, ser proactivo para precaver e reforçar equipas e stocks. Em eventuais festas comemorativas ou eventos existia uma coordenação do conhecimento de todas as

chefias, um documento informativo com os detalhes da festividade ou reunião a acontecer. Nos bares do Casino todo o processo de festividade era organizado juntamente com o Diretor de departamento de F&B, para que todo o serviço fosse assegurado de forma exequível conforme o estipulado.

Os Bares do Casino correspondem a três unidades, o Gran Via, Black Tie e o Plaza. Sendo que o Plaza somente se encontrava aberto ao público nos dias de sexta-feira, sábados e em situações de festividade que o justifique,

Uma das formas de trabalho e justificado pelo baixo número de colaboradores era o fato de trabalhar com o mínimo de RH possíveis, sempre que necessário era pedido autorização à Direção para o consentimento de outsourcing. Uma natureza de trabalho como downsizing para colmatar eventuais custos adicionais.

A gestão do Stock debruçou-se em garantir sempre o stock mínimo, embora exista diferença com as existências reais, realizava-se uma vez por semana e no final do mês ao inventário do stock. Uma vez que a requisição de mercadoria era automática no sistema, este controlo de inventário serve para repor as quantidades exatas de bebidas, mas também para acertar a capitação (doses), como exemplo de bebidas destiladas e fermentadas como o vinho. Sempre que exista algum dano ou perda de bebidas o controlo de stock era discriminado em documentos de Quebras, para o Controlador de Custos dar o aval do mesmo. A gestão de stock nos bares funciona de forma individual para cada bar, sendo que qualquer troca ou reforço de bar proveniente de outro bar se discriminava por documentos de Transferências Internas. Quando existe necessidade de compra de eventuais utensílios ou equipamentos o mesmo se discrimina num documento respetivo. Todos estes documentos anteriores mencionados são averiguados e assinados pela direção do departamento para um reconhecimento das atividades.

Na realização de Horários e no mapa de Férias existiu uma atenção cuidada no sentido de proporcionar uma maior equidade possível entre os colaboradores. Com a possibilidade e flexibilidade de trocar folgas ou horas de trabalho, apenas era concedida com o consentimento da Direção para que não ocorra dano ou falhas no serviço. O mapa de férias foi realizado dentro dos direitos do trabalhador e à posteriori validado pelo departamento de RH.

4.2. Departamento Front-Office

4.2.1. Rececionista

O Rececionista é o colaborador que de forma geral possui o primeiro contato com os clientes. Parte do princípio que todo o rececionista deve demonstrar um ambiente acolhedor, tanto na sua simpatia como assegurar que todo o hall de entrada e recepção esteja limpa e arrumada. Eventualmente, se o cliente pretender ajuda com as bagagens é lhe disponibilizado esse serviço.

O HCC tem as suas portas abertas todos os dias do ano e assegura sempre no mínimo um rececionista durante 24 horas, como tal a recepção compreende 3 horários base ou principais de 8 horas, desde as 00h00 às 08h00, 08h00 às 16h00 e das 16h00 às 00h00 respetivamente. Existem outros horários intermédios no sentido de assegurar o melhor serviço em horas de maior afluência de clientes.

Num contexto geral, toda a equipa composta pela Front-Office possui responsabilidades de rececionista, segue-se todos os aspetos e atividades desempenhadas durante o percurso de estágio na recepção:

- ✓ Utilizar o Log Book (livro de ocorrências), obrigatória a sua leitura para verificar a existência de alguns recados ou ocorrências no sentido de avisar colaboradores que iniciam os seus turnos;
- ✓ Contagem de stock, quem inicia os turnos principais deve proceder à contagem do stock, nomeadamente os artigos de venda ao público, como tabaco, isqueiros, kit dental, entre outros artigos. No início destes turnos também se engloba contagem da caixa.
- ✓ Atendimento telefónico, tanto da central telefónica destinada a receber chamadas externas como do telefone interno. No telefone interno respeita ao atendimento dos quartos provenientes dos hóspedes ou das extensões dos vários departamentos do hotel. O telefone da central telefónica destina-se a responder a dúvidas, reservas e encaminhar chamadas do foro profissional.
- ✓ Inserir reservas de alojamento provenientes dos vários canais, como internet, balcão, telefone e email eletrónico. Dar sempre resposta a qualquer pedido de reserva independentemente do canal utilizado pelo cliente, sempre que possível

com a maior prontidão. Especial atenção para os procedimentos de inserir reserva, poderá ocorrer em falhas e situações desagradáveis, como exemplo situações minuciosas como tarifas, camas extra, berços, entre outros.

- ✓ Inserir reservas de Eventos e Espetáculos, parte integrante das funções dos rececionistas proceder às vendas de bilhetes e registos no sistema informático.
- ✓ Inserir reservas de restaurante, assegurar aos clientes mesas disponíveis, ou eventuais pedidos especiais como mesa pretendida, ou preparar surpresas para os acompanhantes.
- ✓ Efetuar check-in e check-out, atividades pelas quais os hóspedes retiram grande ilação da qualidade do serviço na receção. Momentos cruciais onde se dá o primeiro contato com o cliente e a despedida na esperança do seu regresso. No primeiro contato é importante a rapidez do registo de dados dos clientes, mas também conseguir vender serviços complementares para se obter um maior número de receitas. Na despedida, é relevante saber o feedback (opinião) dos hóspedes, perceber se a estadia foi agradável e retirar ilações de coisas menos boas para melhorar.
- ✓ Capacidade de resposta para questões ou quaisquer dúvidas como quartos disponíveis, tarifas praticadas, políticas do hotel, serviços incluídos, pacotes especiais disponíveis, preços com meia ou pensão completa, ementas dos restaurantes, informações turísticas nas proximidades, entre outros aspetos.
- ✓ Lidar com a correspondências, como o correio destinado aos hóspedes, avisar os clientes de equipamentos perdidos ou achados nos quartos e proceder ao seu envio.
- ✓ Assegurar que os pedidos especiais são atendidos, como exemplos transmitir aos respetivos departamentos alergias alimentares dos clientes ou assegurar o serviço de Wake Up Call (despertador).
- ✓ Lidar com pagamentos, um procedimento cauteloso onde se deve ter atenção na forma de pagamento e destinatário da faturação.
- ✓ No final dos check-outs proceder ao fecho das vendas por tipo de pagamento e encaminhar para a tesouraria.
- ✓ Organizar arquivo, distribuir todos os processos de reservas futuras em várias capas com indicação agrupada por data, de modo que a procura seja fácil de encontrar.

- ✓ Controlar o estacionamento da garagem, parte das funções dos elementos da receção identificar e registar todas as viaturas que usufruem deste espaço.
- ✓ Dar uma impressão positiva de toda a organização, uma vez que a Receção é o local pelo qual o cliente tem um forte contato.
- ✓ Assegurar que a zona da receção e as áreas de acesso ao mesmo dispõem de publicidade, nomeadamente flyers, agendas culturais e disposição dos expositores.
- ✓ Trabalhar em equipa, a entreaajuda é um aspeto crucial para a qualidade do serviço seja o mais eficiente.

Esta página foi propositadamente deixada em branco.

5. PROPOSTA: Manual de Acolhimento e Procedimentos

O mercado Hoteleiro está em constante mudança, pelo que é necessário ter em consideração as novas tendências e atender as necessidades dos clientes, quanto mais personalizado, mais eficaz se torna e origina a satisfação e fidelização do cliente. Criar laços e captar novos clientes pode ser conseguido não apenas pelo produto oferecido, mas também pelo como o serviço é entregue ao mesmo, a prestação de serviços.

No decorrer do estágio foi percebido que na receção era essencial a existência de algum documento informativo, desde normas ou procedimentos de trabalho. Entendeu-se que a existência de manuais na Receção permite que a fase inicial de acolhimento e aprendizagem sejam agilizados. Devido à sua inexistência e como forma de colmatar surge a presente proposta de um Manual de Acolhimento e Procedimentos (Apêndice 1) para melhorar a Qualidade do Serviço prestado na Receção do HCC.

Esta proposta destina-se a novos colaboradores ou estagiários que deem entrada na Receção, na medida de agilizar a sua integração, assimilando normas praticadas, informações relativas ao Grupo e ao respetivo hotel.

No que concerne às tarefas do rececionista, não existe um documento que evidencie formas de trabalho, como o simples fato do atendimento telefónico, ou até mesmo como trabalhar com as tecnologias de informação e comunicação. Uma vez que o programa informático SIHOT foi atualizado, e ainda está em fase experimentação, neste manual é dada instruções detalhadas, com recurso a imagens que possibilita a novos utilizadores aprender a trabalhar com o mesmo. Um suporte inicial à maioria das dúvidas que ajuda sobretudo a não sobcarregar os colegas de equipa.

A base de dados dos clientes é uma ferramenta importante na qual o Hotel deve trabalhar e guardar todas informações suscetíveis de oferecer um serviço personalizado com base no histórico de preferências e gostos de cada pessoa. É importante possuir a base atualizada e sem que haja duplicações dos mesmos clientes, parte das funções dos rececionistas trabalhar de forma padronizada para que não seja pedido novamente os dados pessoais a clientes em estadias anteriores. Uma vez que o programa está numa fase Beta, a sua atualização foi bastante modificada à anterior versão, pelo que no manual

elaborado há instruções para que não haja duplicações e novos colaboradores possam assimilar mais rapidamente os procedimentos.

O HCC disponibiliza a todos os clientes inúmeros serviços, desde o alojamento, restaurantes, eventos, spa, sala de reuniões e Casino. Portanto, parte do rececionista possui o conhecimento geral de preçários e informações sobre os mais variados serviços. Caso o rececionista desconheça tais informações mais gerais ou para casos específicos, deverá possuir capacidade de resposta em saber onde encontrar tais informações, seja em documentos arquivados ou no sistema informático.

De uma forma geral o manual proporciona inúmeros aspetos que beneficiam toda a equipa presente na receção.

- ✓ Ajuda novos colaboradores na sua integração.
- ✓ Aumenta a responsabilidade pelo cumprimento de normas e métodos de trabalho.
- ✓ Aumentam a predisposição do pessoal para assumir responsabilidade
- ✓ Facilita a compreensão das normas, procedimentos e informações.
- ✓ Permite um serviço mais uniformizado.
- ✓ Restringe a improvisação inadequada.
- ✓ Serve como suporte de consulta e orientação em eventuais dúvidas ou esquecimentos.

Todavia, atender o cliente e prestar um serviço de excelência é um fator crucial para atrair e manter clientes. Espera-se e que com o manual de Acolhimento e Procedimentos, possa ajudar e assegurar a qualidade do serviço na Receção.

6. CONCLUSÃO

Com base em estudos anteriores verificou-se que a padronização do trabalho está positivamente relacionada à percepção da qualidade do serviço. A qualidade do serviço pode assumir o maior indicador de diferenciação entre concorrentes, é importante o hoteleiro saber “como” prestar o serviço. Percebe-se que o cliente se preocupa com a fiabilidade e a empatia, essencialmente em ser fiável para obter com exatidão o prometido. Parte de um conjunto de aspetos a elaboração de um manual de acolhimento e procedimentos como proposta para a qualidade do serviço. No decorrer do estágio foi perceptível que na receção a necessidade de um suporte informativo para novos colaboradores era essencial. O manual não é a solução para todos os problemas, mas é uma ferramenta que ajuda a colmatar falhas, proporciona uma aprendizagem mais rápida e permite não sobcarregar os colegas da equipa. No futuro, é importante verificar a necessidade da sua atualização, caso contrário poderá o manual se tornar obsoleto.

Quanto ao estágio, permitiu em contexto de trabalho colocar em prática conhecimentos aprendizados no percurso académico e pelo fato de estar inserido no mercado de trabalho é algo que não é mensurável enquanto estamos em aprendizagem teórica. O estagiário possui conhecimentos base, mas é também durante o estágio que adquire novos conhecimentos, desde processos de trabalho, lidar com a maior variedade de clientes, lidar com reclamações, gerir conflitos e potencializar serviços. Com isto, o estagiário aprende num sentido mais lato a área em que está inserido.

Todo o percurso do estágio foi positivo, a ambição por aprender a cada dia esteve sempre presente, o estágio permitiu crescer intrinsecamente, em termos profissionais como humanos.

Com a realização do estágio foi perceptível que contribuir para a promoção dos serviços e produtos é um fator importante para se conseguir criar laços de empatia para com os clientes. O fato de apenas nos importarmos com as vendas e gerar lucro é um assunto e um pensar mais ligado à economia em geral, sendo que o principal papel do hoteleiro é criar clientes. O simples fato de gerar lucro torna-se vago, e num setor em que os serviços são predominantes é relevante atrair clientes, criando mais valor no sentido de ganharmos confiança, originar mais promoção, mais cota de mercado, mais vendas e mais lucro.

Esta página foi propositadamente deixada em branco.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

À la carte in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2018. [consult. 2018-08-07]. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/a%20la%20carte>

Albrecht, K. (1992). *Revolução nos Serviços*. São Paulo: Pioneira.

Almeida, A. E. (2010). *O Deleite do Consumidor como antecedente da Fidelidade: Análise à Qualidade do Serviço dos Spas em Hotéis de cinco estrelas em Portugal*. Tese de Doutoramento, Universidade de Extremadura.

Almeida, H. (2012). *Manual de Gestão de Recursos Humanos: Da estratégia à Prática*. Sílabas e Desafios.

Araújo, L. C. (2001). *Organização de Sistemas e Métodos e as Modernas Ferramentas da Gestão Organizacional*. São Paulo: Atlas

Araújo, L. C. (2009). *Organização, Sistemas e Métodos e as Tecnologias de Gestão Organizacional*. V 2. 4 Ed. São Paulo: Atlas.

Barbosa, R. (2011). *Implantação do Manual de Redação Oficial e Padronização das Correspondências na Prefeitura Municipal de São Pedro do Iguaçú-PR*. Relatório final de estágio não editada, grau de bacharel em Secretariado Executivo. Universidade estadual do oeste do paraná.– UNIOESTE, Campus de Toledo. Disponível em: <http://files.secretariadounioeste.com/200000726-bf090c0029/Renata%20de%20Lima%20Barbosa%20-%20Manual%20da%20Redação%20Oficial.pdf>

Buffet in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2018. [consult. 2018-08-07]. Disponível na Internet: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/buffet>

Campos, F. V. (1999). *Padronização de Empresas*. Belo Horizonte. MG: Desenvolvimento Gerencial

Chen, W.-J. (2013). Factors Influencing Internal Service Quality at International Tourist Hotels. *International Journal of Hospitality Management*, Volume 35 (Pages 152-160). ISSN 0278-4319. Consultado em Maio 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.06.004>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S027843191300087X>)

Chiavenato, I. (2003). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 7ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier

Chiavenato, I. (2010). *Gestão de Pessoas: o Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações*. – 3. ed.- Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

Customização in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2018. [consult. 2018-08-07]. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/customização>

D'Ascenção, L. M. (2010). *Organização, Sistemas e Métodos: Análise, Redesenho e Informatização de Processos Administrativos*. São Paulo: Atlas.

Decreto-Lei n.º 80/2017. Publicação: Diário da República n.º 125/2017, Série I. Lisboa: Economia. Disponível em: <http://data.dre.pt/eli/dec-lei/80/2017/06/30/p/dre/pt/html>

Delvas, R. L., (2017). *A Importância do Acolhimento e da Integração na Cultura Organizacional: O Manual de Acolhimento como Instrumento de Socialização de Novos Servidores do Instituto Federal do Triângulo Mineiro*. Dissertação de Mestrado, grau de Mestre em Assessoria de Administração. Instituto Politécnico do Porto, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Porto. Disponível em <http://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/11197>

Ferreira, S. (2008). *Acolhimento, Integração e Empenhamo Organizacional: Estudo de Caso no Sector das Telecomunicações*. Dissertação de Mestrado não editada em Recursos Humanos. Universidade de Lisboa, Faculdade de psicologia e de ciências da educação, Lisboa. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/761>

Garavan, T. N. (1997). Interpersonal Skills Training for Quality Service Interactions. *Industrial and Commercial Training*, Vol. 29 Issue: 3, pp.70-77

Gronroos, C. (1995). Marketing, Gerenciamento e Serviços: a Competição por Serviços na Hora da Verdade. Trad. de Cristina Bazán. Rio de Janeiro, Campus.

Harris, L., Ezeh, C. (2008). Servicescape and Loyalty Intentions: an Empirical Investigation. *European Journal of Marketing*. Vol. 42 No. 3/4, pp. 390-422. Emerald Group Publishing Limited. DOI 10.1108/03090560810852995. Consultado em Maio 2018 Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/240258104_Servicescape_and_loyalty_intentions_An_empirical_investigation

Horovitz, J. (1993). *Qualidade de serviço: a batalha pela conquista do cliente*. Trad. de Eduardo Brandão. São Paulo, Nobel.

Juran, J. M. A (1988). *Juran on Planning for Quality*. New York, Free Press.

Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Sidin, S. Md. (2017). Integration of Standardization and Customization: Impact on Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Volume 35 (P. 91-97). ISSN 0969-6989. Consultado em Maio 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.007> (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698916302417>)

Kotler, P., Keller, K. (2006). *Marketing Management*. 12ª Edição. Pearson - Prentice Hall

Lamy, J. (2010). *A Importância do Acolhimento de Novos Colaboradores nas Organizações*. Acedido em 20 de maio de 18: <http://jorge-lamy.blogspot.com/2010/06/importancia-do-acolhimento-de-novos.html>

Lerner, W. (1982). *Organização Sistemas e Métodos*. 4 ed. São Paulo: Atlas.

Mise en place in Collins English Dictionary. Pioneers in dictionary publishing since 1819. [consult. 2018-08-06]. Disponível em: <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/mise-en-place>

- Mohsin, A., Lengler, J. (2015). Service Experience Through the Eyes of Budget Hotel Guests: Do Factors of Importance Influence Performance Dimensions? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 23, P. 23-34, ISSN 1447-6770, Consultado em Maio 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2015.03.001>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1447677015000030>)
- Neves, A. R. (2006). *Qualidade no Atendimento: A Chave para o seu Sucesso Pessoal e Empresarial*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- No-show in Collins English Dictionary. Pioneers in dictionary publishing since 1819. [consult. 2018-08-06]. Disponível em: <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/no-show>
- Oliveira, D. R. (2011). *Sistemas, Organização & Métodos: Uma Abordagem Gerencial*. 20ª edição. São Paulo: Atlas.
- Oliveira, D. R. (2013). *Sistemas, Organização & Métodos: Uma Abordagem Gerencial*. São Paulo: Atlas.
- Otávio, J. (org). (2006). *Gestão da Qualidade: Tópicos avançados*. São Paulo. Thomson
- Outsourcing* in Artigos de apoio Infopédia [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2018. [consult. 2018-08-08]. Disponível em: [https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/\\$outsourcing](https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/$outsourcing)
- Pereira, V. R., Carvalho, M. M., & Rotondaro, R. G. (2013). Um Estudo Bibliométrico sobre a Evolução da Pesquisa da Qualidade em Serviço. *Produção*, v. 23, n. 2, p. 312-328. ISSN 0103-6513. Consultado em Maio 2018. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/prod/v23n2/aop_t6_0002_0415.pdf
- Peretti, J-M (2001). *Recursos Humanos* (3a Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pinto, P. (2008). *A Gestão Integrada dos Recursos Humanos: Integração e Acolhimento*. Relatório de Estágio, Instituto Politécnico de Coimbra, Coimbra.
- Popper, R. (1989). *A Elaboração de Manuais na Empresa*. 3ed. São Paulo: Pioneira.
- Prasanna, K. (2013). Standard Operating Procedures for Standalone Hotels. *Research Journal of Management Sciences*, Vol. 2(7), 1-9.
- Reis, F. (2010). *Recrutamento, Seleção e Integração*, 1ª Edição, Lisboa: Editora RH.
- Silva, M. D. A. (2011). Procedimentos no Setor de Agendamento do Centro de Saúde de Jesuítas: Diagnóstico, Mudança e Avaliação dos Resultados. *Revista Ciências Empresariais*, v. 12, n. 2, p. 257-276. Consultado em Maio 2018. Disponível em: <http://revistas.unipar.br/index.php/empresarial/article/view/4101/2553>
- Silva, M. (2013). *O Papel do Líder no Acolhimento e Integração do Colaborador: Contribuições para o Empenhamento Organizacional*. Dissertação de Mestrado. Universidade Europeia. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/12975>
- Silva, V., & Reis, F. (2014). *Capital Humano*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Simcsik, T. (2002). *OSM: Organização, Métodos e Sistemas*. 2. ed. São Paulo: Futura.

Site do Hotel Casino Chaves. Consultado em abril de 2018. Disponível em: <https://www.solveverde.pt/grupo/>

Site do Hotel Casino Chaves. Consultado em abril de 2018. Disponível em: <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/>

Site do Hotel Casino Chaves. Consultado em abril de 2018. Disponível em: <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/spa-health-club/>

Site do Hotel Casino Chaves. Consultado em abril de 2018. Disponível em: <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/reunioes-eventos/>

Site do Hotel Casino Chaves. Consultado em abril de 2018. Disponível em: <https://www.solveverde.pt/hotel-casino-chaves/bares-restaurantes/>

Slatten, T. (2011). Antecedents and Effects of Employees' feelings of Joy on Employees' Innovative Behavior. Lillehammer University College, Lillehammer, Norway. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol. 3 No. 1, (p. 93-109) Emerald Group Publishing Limited. Consultado em Maio 2018. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/241707332_Antecedents_and_effects_of_employees'_feelings_of_joy_on_employees'_innovative_behaviour

Simbologia Turística. Manual de identidade. Consultado em abril de 2018. Disponível em: <http://www.aheta.pt/site2008/3-legislacao/documentos/simbologia-sinaletica-sinais.pdf>

Staff in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2018. [consult. 2018-08-07]. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/staff>

Tsaur, S.H., Wang, C.H., Yen, C.-H., Yen, Liu Y.-C. (2014). Job standardization and service quality: The Mediating Role of Prosocial Service Behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, Volume 40, Pages 130-138. ISSN 0278-4319. Consultado em Maio 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.04.004>.

Turnover in Collins English Dictionary. Pioneers in dictionary publishing since 1819. [consult. 2018-08-06]. Disponível em: <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/turnover>

Womack, J. P., & Jones, D. T. (2005). *Lean Solutions*. Simon & Schuster, Inc.

ANEXOS

1 – Serviços Disponíveis no Hotel

SOLVERDE
HOTEL CASINO CHAVES
★★★★

SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO HOTEL
AVAILABLE SERVICE AT THE HOTEL
SERVICIOS DISPONIBLES EN EL HOTEL

52	56	62	74	76	78	
86	92	129	146	147	148	149
153	155	157	164	174	175	176
177	178	182	184	189	191	193
194	196	199	204	205	206	213
214	225	230	231	232	241	242
249	250	251	254	255	256	260
261	262	264	265	266	267	268
272	274	275	276	162	72	6
				282	283	270

HOTEL CASINO CHAVES
Lugar do extremo, Valadente
3400-001 Chaves * PORTUGAL
TEL +351 276 309 800 FAX +351 276 309 804
hotelcasinochaves@solverde.pt * www.solverde.pt

Legenda²⁴

52- Espetáculos	92 - Restaurantes / Alimentação
56 - Squash / Badminton	129 - Jogos
62 - Futebol	146 - Ar Condicionado Central
74 - Casino / Bingos	147 - Ar Condicionado nas Zonas Públicas
76 - Auditórios / Centros Culturais	148 - Ar Condicionado no Quarto
78- Pratos Típicos	149 - Ascensor
86 - Rent-a-Car	
153 - Baby Sitter	232 - Piscina para Crianças
155 - Bar	241 - Quarto com Aquecimento Central
157 - Bebidas Alcoólicas	242 - Quarto com Casa de Banho
164 - Câmbio de Moedas	249 - Sala de Banquetes
174 - Circuito de Manutenção	250 - Sala de Bilhar / Snooker
175 - Classificação	251 - Sala de Conferências
176 - Cofre Geral para Guarda de Valores	254 - Sala de Jogos
177 - Cofre para Guarda de Valores no Quarto	255 - Sala de Leitura
178 - Correios	256 - Sala de Televisão / Vídeo
182 - Emergência	260 - Sanitários-Homens
184 - Entrada não Permitida a Cães	261 - Sanitários-Senhoras
189 - Estabelecimento Acessível à Noite	262 - Sauna
191 - Ferro Elétrico	264 - Serviço de Lavandaria
193 - Florista	265 - Serviço de Quartos
194 - Garagem	266 - Serviços Complementares
196 - Ginásio	267 - Serviços para Crianças
199 - Health Club	268 – Solário
204 - Instalações para Deficientes	272 - Taxi
205 - Jacuzzi	274 - Telefone
206 - Jardim	275 - Telefone no Quarto
213 - Minibar no Quarto	276 - Televisão no Quarto
214 - Mini Golf	282 - Total de Camas (162)
225 - Parque de Estacionamento	283 - Total de Quartos (72)
230 - Piscina	270 - Suite (6)
231 - Piscina Climatizada	

Outros:

Bike trekking

Circuito de jogging

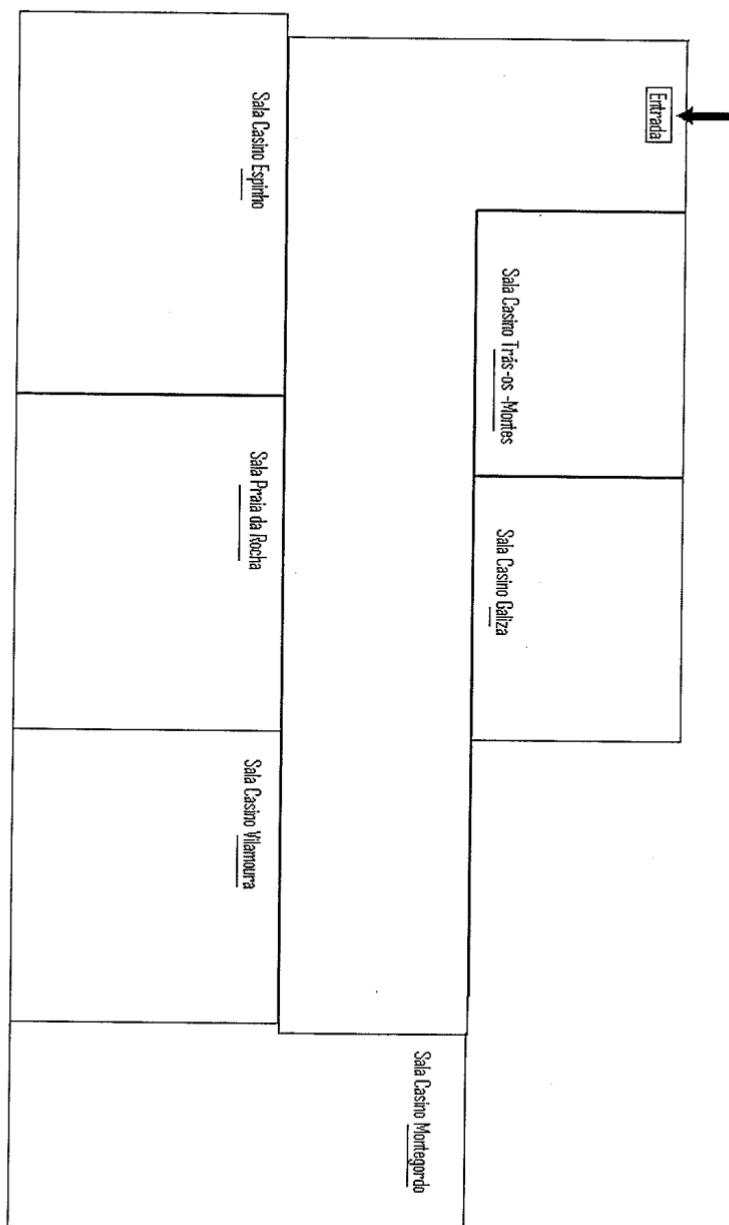
Heliponto

Ponto de carregamento carros elétricos: 1 Tesla + 1 Universal

Trekking

²⁴ <http://www.aheta.pt/site2008/3-legislacao/documentos/simbologia-sinaletica-sinais.pdf>

Anexo 2
Salas de Reuniões



APÊNDICES

Apêndice 1 - Manual de Acolhimento e Procedimentos de Recepção



SOLVERDE
CASINOS · HOTÉIS

HOTEL · CASINO
CHAVES



Guia de Acolhimento e Procedimentos

Receção



2018

Hotel Casino Chaves
Lugar do Extremo Valdanta 5400-001 Chaves
hotelcasinochaves@solverde.pt +351 276 309 600

Este Manual foi elaborado por Ricardo Alexandre Pereira Rebelo no âmbito do Estágio Curricular do Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, pertencente ao Instituto Politécnico de Leiria.

2018

Índice

1 - A Marca	5
1.1 - Grupo Solverde	5
1.2 - Hotel Casino Chaves	6
1.2.1 - Serviços Disponíveis no Hotel	7
1.2.2 - Áreas de Serviço do Hotel Casino Chaves (HCC)	9
1.2.3 - Organograma do Hotel.....	10
1.2.4 - Horários dos Serviços abertos ao Público	10
2 - Interno	11
2.1 - Horários de Colaboradores da Recepção	11
2.2 - Anomalias.....	11
2.3 - Favores Pessoais	11
2.4 - Cacifos	11
2.5 - Placa de Identificação Pessoal	11
2.6 - Pontualidade e Assiduidade	12
2.7 - Utilização de Telemóveis	12
2.8 - Pausas durante o Horário de Trabalho	12
3 - Áreas Públicas	12
3.1 - Apresentação Pessoal	12
3.2 - Vocabulário	12
3.3 - Utilização dos Elevadores destinados a Clientes	13
3.4 - Utilização de Espaços e/ou Serviços Destinados a Clientes	13
3.5 - Publicidade	13
4 - Recepção	13
4.1 - Log Book.....	13
4.2 - Reservas do Dia.....	13
4.3 - Contagens.....	14
4.4 - Atendimento aos Clientes	14
4.5 - Atendimento Telefónico.....	14
4.6 - Wake Up Call Service.....	15
4.7 – Reservas de Alojamento	16
4.7.1 - Autorização de Crédito.....	16
4.7.2 - Cancelamento de Autorização de Crédito	16
4.7.3 – Ofertas De Jogo.....	16
4.7.4 – Correio Eletrónico.....	16
4.7.5 – Inserir Reserva no SIHOT	17
4.8 - Check-in.....	22
4.8.1 - Cortar/Retirar Crédito aos quartos.....	23
4.9 - Check-out	24

4.9.1 - Inserir Consumo de minibar	25
4.9.2 - Esvaziar Carrinho	26
4.10 – Minibar (conferir e lançar)	26
4.11 - Fechar as Vendas por Departamento	27
4.11.1 - Fechar as vendas da Recepção	27
4.11.2 - Fechar Vendas dos Departamentos	28
4.11.3 - Fechar as Vendas da caixa POS	28
4.13 - Controlo da Garagem	29
4.14 - Gestão de Reclamações	30
5 – Housekeeping	30
5.1 - Serviço de Lavandaria/Rouparia	30
5.2 - Objetos de Terceiros	30
6 - Restaurantes e Eventos	31
6.1 - Previsão Pequenos Almoços	31
6.2 - Reservar Refeições	31
6.3 - Emitir Bilhetes Espetáculo	32
7 - Reservas para o SPA.....	33
8 - Direitos, Deveres e Garantias	33
8.1 - Informação Confidencial e Privacidade dos Clientes	33
8.2 - Arquivos e Contabilidade da Empresa	33
8.3 - Concorrência.....	33
8.4 - Mensagens Eletrónicas e Internet	34
8.5 - Direitos, Deveres e Garantias das Partes	34
8.5.1 - Deveres do Empregador	34
8.5.2 - Deveres do trabalhador	36
8.6 - Assédio Moral e Sexual	37
8.7 - Procedimentos Disciplinares.....	37
9 – Informações Úteis	38
Anexos	40

1 - A Marca

1.1 - Grupo Solverde

“O Grupo Solverde (Fig.1) possui mais de 40 anos de história, tendo sido fundado em 1972. O grupo oferece uma variedade de espetáculos, concertos, experiências gastronómicas, ofertas de alojamento, circuitos de golfe, torneios de póquer, casamentos, batizados e festas de aniversário especiais e tantas outras propostas disponíveis em cinco casinos e quatro hotéis, de norte a sul do país, como ponto de partida para experiências exclusivas.”²⁵



Figura 20 - Logotipo Solverde

De momento o Grupo Solverde possui um total de sete empreendimentos, dos quais:

- Hotel Casino Chaves (Fig. 2)
- Hotel Solverde Spa & Wellness Center
- Hotel Algarve Casino
- Hotel Apartamento Solverde
- Casino Espinho
- Casino Vilamoura
- Casino Monte Gordo



Figura 21 - Logotipo Hotel Casino Chaves

²⁵ <https://www.solveverde.pt/grupo/>

1.2 - Hotel Casino Chaves

O HCC tem o privilégio de se localizar num local agradável e pode-se usufruir duma paisagem sobre o verde da montanha ou da vista para a cidade de Chaves. Com esta localização todos podem aproveitar um ambiente tranquilo e encontrar o conforto que procuram nesta unidade hoteleira de quatro estrelas. O HCC disponibiliza um centro de SPA & Health Club que se dedica ao bem-estar dos clientes e dos seus hóspedes. O Hotel ainda apresenta uma diversidade de serviços, como bares, serviços de lazer e desporto, assim como diversas salas de reuniões. Assim, torna-se o espaço ideal para todos que viajam em lazer ou em negócios.

O Casino, situado junto ao Hotel, é um espaço aberto à diversão e a todos que procuram uma diversidade de jogos. O Casino sendo um centro de entretenimento, para além das salas de jogos ainda oferece jantares com espetáculos, jantares temáticos, concertos e outros tipos de entretenimentos musicais e culturais.

Localização

Coordenadas GPS

Latitude [N]

41.760575

Longitude [E]

-7.486736

Morada:

Hotel Casino Chaves

Lugar do Extremo Valdanta 5400-001 Chaves

hotelcasinochaves@solverde.pt +351 276 309 600

1.2.1 - Serviços Disponíveis no Hotel

SOLVERDE
HOTEL CASINO CHAVES
★★★★

SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO HOTEL
AVAILABLE SERVICE AT THE HOTEL
SERVICIOS DISPONIBLES EN EL HOTEL

52	56	62	74	76	78	
86	92	129	146	147	148	149
153	155	157	164	174	175	176
177	178	182	184	189	191	193
194	196	199	204	205	206	213
214	225	230	231	232	241	242
249	250	251	254	255	256	260
261	262	264	265	266	267	268
272	274	275	276	162	72	6
				282	283	270

HOTEL CASINO CHAVES
Lugar do extremo, Valadanta
3400-001 Chaves * PORTUGAL
TEL +351 276 309 600 FAX +351 276 309 604
hotelcasinochaves@solverde.pt * www.solverde.pt

Legenda²⁶

52- Espetáculos	92 - Restaurantes / Alimentação
56 - Squash / Badminton	129 - Jogos
62 - Futebol	146 - Ar Condicionado Central
74 - Casino / Bingos	147 - Ar Condicionado nas Zonas Públicas
76 - Auditórios / Centros Culturais	148 - Ar Condicionado no Quarto
78- Pratos Típicos	149 - Ascensor
86 - Rent-a-Car	
153 - Baby Sitter	232 - Piscina para Crianças
155 - Bar	241 - Quarto com Aquecimento Central
157 - Bebidas Alcoólicas	242 - Quarto com Casa de Banho
164 - Câmbio de Moedas	249 - Sala de Banquetes
174 - Circuito de Manutenção	250 - Sala de Bilhar / Snooker
175 - Classificação	251 - Sala de Conferências
176 - Cofre Geral para Guarda de Valores	254 - Sala de Jogos
177 - Cofre para Guarda de Valores no Quarto	255 - Sala de Leitura
178 - Correios	256 - Sala de Televisão / Vídeo
182 - Emergência	260 - Sanitários-Homens
184 - Entrada não Permitida a Cães	261 - Sanitários-Senhoras
189 - Estabelecimento Acessível à Noite	262 - Sauna
191 - Ferro Elétrico	264 - Serviço de Lavandaria
193 - Florista	265 - Serviço de Quartos
194 - Garagem	266 - Serviços Complementares
196 - Ginásio	267 - Serviços para Crianças
199 - Health Club	268 – Solário
204 - Instalações para Deficientes	272 - Taxi
205 - Jacuzzi	274 - Telefone
206 - Jardim	275 - Telefone no Quarto
213 - Minibar no Quarto	276 - Televisão no Quarto
214 - Mini Golf	282 - Total de Camas (162)
225 - Parque de Estacionamento	283 - Total de Quartos (72)
230 - Piscina	270 - Suite (6)
231 - Piscina Climatizada	

Outros:

Bike trekking

Circuito de jogging

Heliponto

Ponto de carregamento carros elétricos: 1 Tesla + 1 Universal

Trekking

²⁶ <http://www.aheta.pt/site2008/3-legislacao/documentos/simbologia-sinaletica-sinais.pdf>

1.2.2 - Áreas de Serviço do Hotel Casino Chaves (HCC)

Hotel

Piso -2 (Anexo 1)

1. Armazém do Economato
2. Cozinha La Palette
3. Health Club/SPA
4. Restaurante La Palette

Piso -1

5. Cais de cargas e descargas
6. Consultório Médico
7. Cozinha “Dinastia”
8. Economato
9. Garagem
10. Lavandaria
11. Pastelaria
12. Portaria
13. Refeitório
14. Rouparia

Piso 0 (Anexo 3)

15. Bar Mountains
16. Receção
17. Salas de Reuniões
18. Fumoir Bar
19. Restaurante Dinastia

Piso 1

20. Assistente de Direção
21. Direção Geral
22. Serviços Administrativos
23. Informática

Casino

Piso -1 (Anexo 2)

24. Cave Dia
25. Cozinha “Península”
26. Sala de Convívio
27. Sala de Espetáculos “Península”
28. Sala Formação do Casino
29. Vestiários/ Balneários

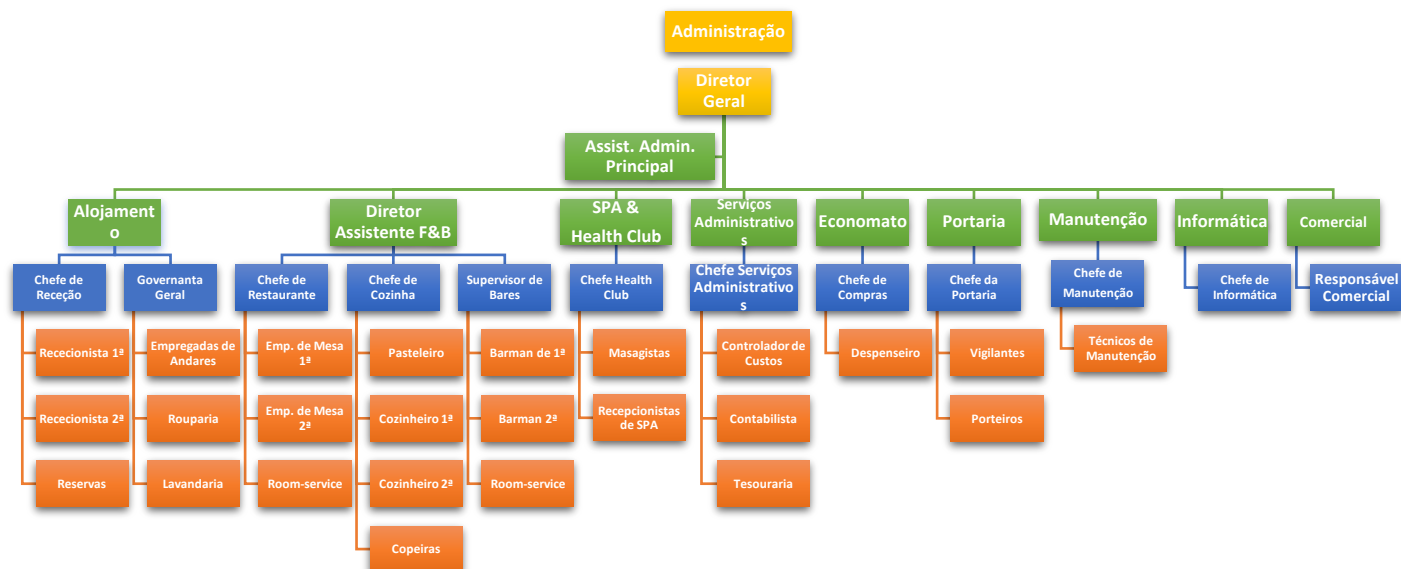
Piso 1 (Anexo 4)

35. Bar Black Tie + Cozinha
36. CCTV
37. Direção de Jogo
38. Sala de Jogo

Piso 0 (Anexo 3)

30. Bar Gran Via
31. Bar Plaza
32. Escritório de Chefes de sala
33. Escritório de Inspeção de Jogo
34. Sala de jogo

1.2.3 - Organograma do Hotel



1.2.4 - Horários dos Serviços abertos ao Público

Receção

Todos os dias 24h

Spa & Health Club

Todos os dias das 09h00h às 22h00h

Piscina Exterior

De Junho a Setembro das 09h00h às 22h00

Restaurante Dinastia

Pequeno-Almoço 07h30 – 10h30

Almoço 12h30 – 14h30

Jantar 19h30 – 22h00

Bar Mountains

10:00h – 00:00h (*vésperas de feriado aberto até à 01h00*)

Casino

Domingo a Quinta-feira 15h00 – 03h00

Sextas, Sábados e Vésperas de feriado

01.08 a 31.08 e de 25.12 a 31.12 – 16h – 04h00

Nota: Os jogos bancados abrem de segunda a domingo às 18h00

2 - Interno

2.1 - Horários de Colaboradores da Recepção

Turnos Principais

N (night-auditor) - 00h00 às 08h30

M (manhã)- 08h00 às 16h30

T (tarde)- 16h00 às 00h30

Turnos Intermédios

I - 09h00 às 17h30

I1 – 09h30 às 18h00

I2 – 10h30 às 19h00

I3 – 11h30 às 20h00

I4 – 12h30 às 21h00

I5 – 14h00 às 22h30

2.2 - Anomalias

Qualquer anomalia que se verifique no Hotel Casino Chaves, passível de violação das regras e procedimentos em vigor, deve ser informado às Chefias ou à Direção.

2.3 - Favores Pessoais

Nenhum colaborador deverá beneficiar do seu cargo ou posição no HCC para solicitar favores ou serviços pessoais a colegas ou subordinados.

2.4 - Cacifos

Será atribuído ao colaborador um cacifo com cadeado. A chave ficará na sua posse e sob a sua responsabilidade. Por razões de segurança existe uma cópia do mesmo na Portaria do HCC.

2.5 - Placa de Identificação Pessoal

Cada colaborador possui uma placa de identificação pessoal, na qual consta o primeiro e último nome da pessoa, de modo que seja de fácil e imediata identificação dos mesmos pelos Hóspedes e Clientes do HCC. Este objeto faz parte do uniforme e deve ser usado sempre que a pessoa esteja ao serviço.

2.6 - Pontualidade e Assiduidade

Todo o colaborador deve fazer sempre as suas entradas e saídas pela área de serviço, neste caso pela Portaria, e são devidamente registadas eletronicamente com o uso do cartão de colaborador.

A pontualidade e assiduidade é sinónimo de profissionalismo sendo que qualquer atraso ou não comparência ao trabalho deverá ser comunicada à Chefia, para que se possa precaver e não prejudicar ou sobrecarregar os colegas de trabalho.

2.7 - Utilização de Telemóveis

Durante as horas de serviço não é permitido o uso de telemóvel pessoal.

Não é permitido usar telefones do HCC para fazer ou receber chamadas de carácter pessoal. No entanto, salva exceção e autorização da Chefia se aplique uma situação de urgência.

2.8 - Pausas durante o Horário de Trabalho

Toda e qualquer pausa, seja para fumar, usar o telemóvel, etc, só deverá acontecer com Autorização da Chefia ou Responsável de Serviço.

3 - Áreas Públicas

3.1 - Apresentação Pessoal

Cada colaborador é responsável pelo bom uso e conservação do fardamento.

Deve-se usar o cabelo devidamente limpo e cuidado.

Deve-se transmitir-se uma impressão de limpeza e aprumo pessoal perante Clientes e Colegas.

As mãos devem apresentar um aspeto cuidado e limpo.

Deve evitar-se usar demasiados objetos nos bolsos (ex: telemóvel).

Cuidado especial com a higiene: banho diário, higiene oral, etc.

Para os homens é permitido barba, mas esta deverá estar devidamente aparada e cuidada.

3.2 - Vocabulário

Ser o mais natural possível, sorrir, ter um discurso claro, ponderado e utilizar vocabulário simples.

Com certeza;

Muito obrigado(a);
Em que posso ser útil;
Será um prazer;
Permita-me que o(a) coloque em espera;
Obrigado(a) por ter aguardado;
Tratar o cliente por senhor/a, nunca por você;
Sempre que utilizar o nome, tratar pelo último nome (ex: Sr. Ribeiro).

3.3 - Utilização dos Elevadores destinados a Clientes

A utilização dos elevadores das áreas públicas é para uso exclusivo dos Hóspedes ou Clientes. Apenas é permitida a sua utilização caso a necessidade de serviço ou atividade operacional justifique.

3.4 - Utilização de Espaços e/ou Serviços Destinados a Clientes

Com a devida exceção e caso se justifique a necessidade de executar o serviço, não é permitido aos colaboradores a permanência ou a utilização dos serviços, comodidades do HCC. Em dias de Folga ou Férias não é permitido a permanência na empresa, salvo seja por razões de trabalho.

3.5 - Publicidade

Diariamente - Verificar se existem livretes e agendas publicitárias nas zonas de repouso junto da Receção.

Mensalmente- Retirar toda a publicidade no final de cada mês e colocar a nova do mês seguinte, cartolinas dos placards/expositores inclusive.

4 - Receção

4.1 - Log Book

Na receção existe um *Log Book*, em que a sua leitura é obrigatória por todos os elementos da Receção sempre que entrem ao serviço.

Este livro é como uma sistematização diária de atividades, de eventos, ocorrências e atividades a serem realizadas.

4.2 - Reservas do Dia

Turno da Manhã - Colocar na Capa de Reservas do Dia por ordem alfabética consoante o apelido dos clientes.

4.3 - Contagens

Turnos Principais sempre que iniciam o trabalho devem proceder à contagem

- Fundo de Caixa (Cash)
- Inventário do Tabaco

4.4 - Atendimento aos Clientes

A performance do colaborador deverá ir de encontro ao que o cliente pretende ou superar as suas expectativas.

O atendimento aos Clientes deverá ser cortês e com eficiência, oferecendo serviço de qualidade e personalizado.

Deve-se estar preparado para situações difíceis e até mesmo delicadas. Nunca se deve deixar de dar resposta a um cliente, quando esta for solicitada.

Tratar hóspedes e clientes sempre de forma cordial e sincera, usando o seu nome, sem exagero.

Dar sempre ao cliente as boas vindas, agradecer pela sua preferência e desejar voltar a vê-lo numa próxima vez.

Demonstrar confiança e bons conhecimentos das nossas funções.

Sempre que nos cruzarmos com um cliente, hóspede ou Colega, dizer bom dia/boa tarde/boa noite.

4.5 - Atendimento Telefónico

Atender o telefone num espaço de 10 segundos. Caso se trate de uma chamada externa e não seja atendida, é automaticamente transferida para a Portaria do Hotel, em que será necessário o contato entre as secções para que se possa devolver a chamada ao Cliente num espaço de 8 minutos.

O atendimento telefónico é importante e define a qualidade dos serviços. Portanto, devemos colocar em prática alguns procedimentos.

Chamadas Internas: Receção...Bom dia/boa tarde/Boa noite, fala o(a)...

Chamadas Externas: Hotel Casino Chaves, Bom dia/Boa Tarde/Boa noite, fala o(a)...

Procurar saber o nome da pessoa.

Ser simpático(a);

Sorrir;

O tom e o modo como falamos deixa transparecer o nosso estado de espírito e postura;

Mostrar boa disposição;

Ser bom ouvinte, nunca interromper, responder no fim da pergunta, ou pedido de informação;

Ser preciso(a) e concreto(a) nas respostas dadas ao hóspede/cliente.

Transferências de Chamadas

Nos pedidos de transferência de chamadas deve-se perguntar sempre o nome, empresa e o motivo da chamada, em seguida contactar a pessoa em questão e passar as informações e só após validação transferir.

No caso da extensão estar ocupada, o cliente não deverá aguardar mais de 30 segundos, sem que se volte ao contato com o cliente. Nas situações de não ser possível dar uma resposta ao cliente, devemos ficar com o nome, empresa/A.V. e o contato mais direto.

Quando pretendemos colocar o cliente em espera, devemos ter o cuidado de comunicar ao Cliente: “permita-me que o(a) ponha em espera?”, ou então, “peço-lhe o favor de aguardar só um momento em linha enquanto tento...contactar ou averiguar”. Ao retomar a chamada deveremos agradecer o cliente por ter aguardado.

Despedida

Perguntar se eventualmente existe mais alguma questão em que o possa ajudar.

Agradecer o telefonema, convidar a telefonar de novo em caso de necessidade.

Despedir-se de uma forma simpática e esperar que o cliente desligue primeiro.

Nota: Relativamente a alterações ou cancelamentos de Reservas só poderão ser feitas ou pedidas por escrito, nunca por telefone.

4.6 - Wake Up Call Service

Programa EasyLynq

 Clicar Ícone Relógio

 Introduzir no respetivo Quarto a data e hora

Redigir no Log Book o pedido e informar o OK da confirmação no Sistema.

4.7 – Reservas de Alojamento

4.7.1 - Autorização de Crédito

No Terminal de Pagamento Automático (TPA)

- Clientes
 - Autorização de Crédito
 - ✓ Nº do Cartão
 - ✓ Validade
 - ✓ CCV
 - ✓ Valor

Agrafar talão ao Processo –Fotocopiar e anexar (capa mês corrente)

- Supervisor
 - Reimpressão
 - Discriminar o nº da reserva no talão e colocar na Caixa Cash

4.7.2 - Cancelamento de Autorização de Crédito

No Terminal de Pagamento Automático (TPA)

- Clientes
 - Cancelamento Autorização de Crédito
 - ✓ Nº do Cartão
 - ✓ Validade
 - ✓ CCV
 - ✓ Nº da Autorização de Crédito
 - ✓ Valor

Agrafar ao Processo – Fotocopiar e anexar (capa Cancelamento de Autorizações)

4.7.3 – Ofertas De Jogo

Clientes de Jogo possuem descontos no alojamento (**ver tabela de preços em vigor**). Aquando da reserva é obrigatório verificar a existência de saldo no cartão Privilege do respetivo cliente. Todas as estadias pretendidas pelos Clientes de Jogo devem ser comunicadas via-email à Direção de Jogo do Casino para cobrança na conta do Cliente.

4.7.4 – Correio Eletrónico

1. Acusar a receção do pedido
2. Confirmar reserva indicando:
 - Alojamento: (quantidade e categoria de quarto)
 - Nº de Pessoas
 - Data de Chegada
 - Data de Saída

- Nº de Noites
- Hora do Check-in (a partir das 15h)
- Hora do Check-out (até às 12h)
- Tarifa: *Alojamento e pequeno-almoço*
- Preço por noite
- Preço Total da Reserva
- Garantia da Reserva (CC, MB ou TB)
- Política de Cancelamento (conforme a Sazonalidade)
- Agradecimento pela preferência

Devemos ficar com os dados do cliente:

- ❖ Nome completo
- ❖ Morada completa
- ❖ Contato móvel
- ❖ Garantia

Notas:

Caso não haja disponibilidade, lamentar por não ter disponibilidade, perguntando sempre por datas alternativas. Se o cliente não dispor, informar que poderemos colocar em lista de espera.

Conforme a hora indicada de chegada/saída do cliente nunca devemos garantir “early arrivals” e “late check-outs”;

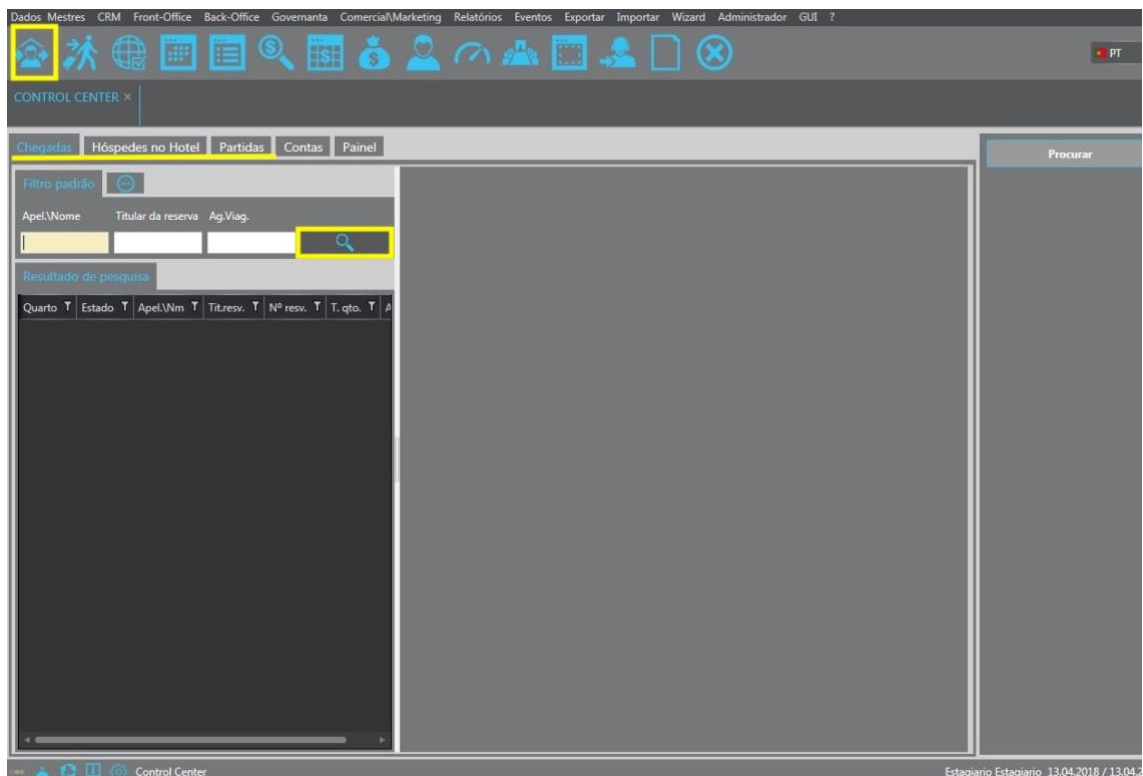
Certificar que a reserva por parte do cliente é confirmada, imprimir *e-mail* e juntar ao *Processo/Confirmação da Reserva*.

4.7.5 – Inserir Reserva no SIHOT

O Control Center é uma função essencial para o dia-a-dia do Rececionista, onde é possível verificar:

- Clientes que ainda não efetuaram check-in;
- Hóspedes no Hotel;
- Hóspedes que irão partir ou já efetuaram Check-out (filtro - opção Sim).

Esta ferramenta é utilizada para efetuar Check-in e Check-out dos hóspedes.



1º Passo

Selecionar o Ícone *Reserva/busca de Reserva*

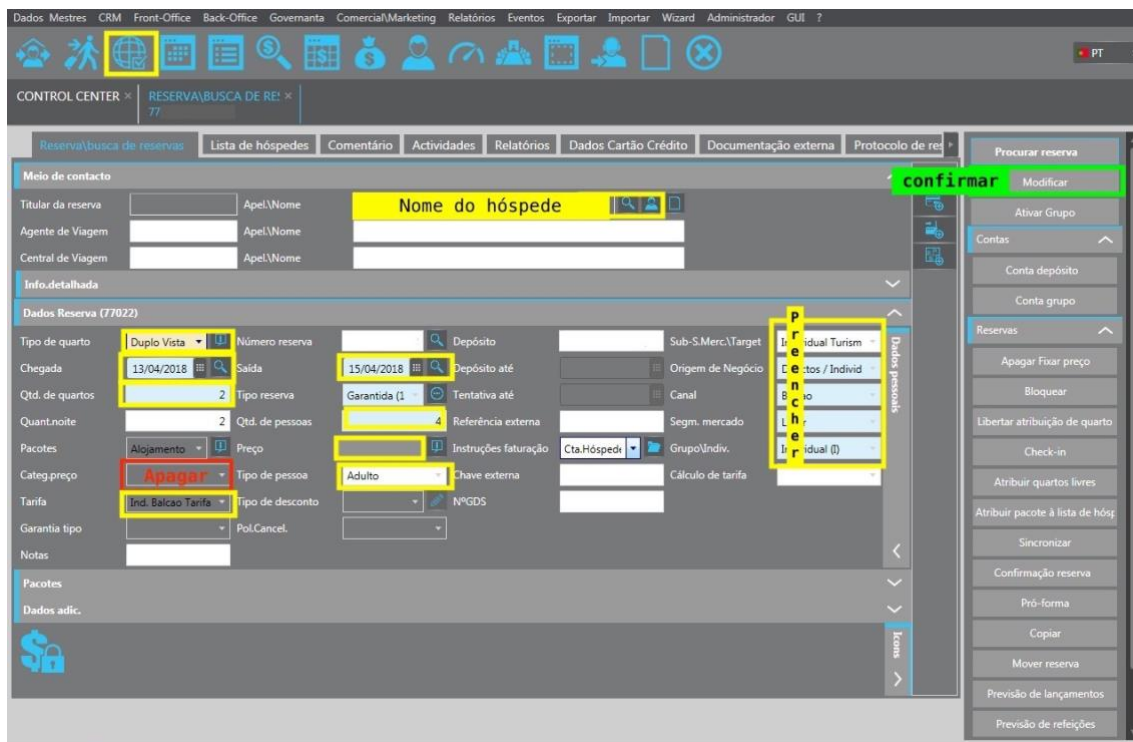
- Introduzir o nome do cliente – Procurar ou Criar Novo;
- Preencher os **campos** assinalados na figura consoante as características da Reserva;
- Após preenchimento dos dados da reserva clicar em **Modificar**;

Reserva Direta com o Hotel (Via telefone; Balcão; Booking Engine; E-mail; ...)

- Imprimir confirmação de Reserva;

Reserva através de OTA (Booking; Expedia; Trivago; Momondo; etc)

- Colocar o número da reserva no Processo;



2º Passo

Selecionar Ícone Lista de Hóspedes

- Atribuir quarto(s)

Atenção: Conhecer o layout dos quartos (ver folha) devido aos quartos onde se pode



colocar 1 Berço + 1 Cama Extra

Caso seja para o presente dia:

Atribuir quarto(s) limpos – comunicar com governanta (exceto depois do horário Expediente que existirá quartos limpos para clientes *Walk-in*)

Cardex (colocar na impressora)

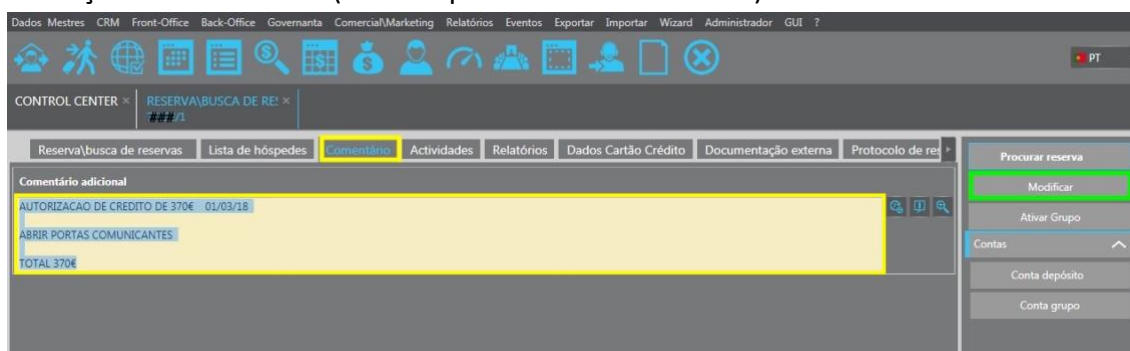
Separador lista hóspedes

- Key Pass
 - Imprimir
- Juntar ao *Cardex*:
 - Key card (consoante as datas da estadia, com ou sem acesso à garagem);
 - Cartões do Spa;
 - Vouchers oferta de Bebidas.

3º Passo

No comentário da reserva é discriminado informações relevantes para que à posteriori seja fácil perceber o seu processo como:

1. Situação do pagamento;
2. Tipo de quarto;
3. Pedidos especiais;
4. Tarifa aplicada por noite ;
5. Preço total da reserva (estadas para mais de uma noite).



Exemplo 1:

Aguardar Pagamento MB

2#Duplos Cama Casal - 2 camas extra – criança de 7 e 8 anos

APA “n€” (valor por noite)

Exemplo:2

Ok pagamento em “data” – Entregar Recibo

1#single vista cidade - chega por volta das 23h

Perto da Piscina

APA “n€”

Total “n€”

Exemplo 3:

Pedir Voucher (alguns vouchers é preciso fazer a sua validação. Ex: odisseias)

Pedir Dados de C.C.

1#DPL pacote romântico – VIP L

4º Passo

Anexar Reserva

Reserva com garantia – colocar na capa do respetivo dia de chegada.

Reserva sem garantia – colocar na capa de aguardar pagamento.

Nota: As reservas são garantidas quando é feito:

- Autorização de crédito
- Pagamento antecipado - OLM
- Transferência Bancária (não pode ser realizado no próprio dia)

5º - Passo (Reservas de Pagamento antecipado)

Reservas/busca de reservas

- Depósito - Introduzir o Valor
- Deposito até - Introduzir a data do pagamento
- Clicar modificar

Conta depósito

- Instruções de Faturação
 - Introduzir nome do Cliente
 - Lançar depósito
 - Faturar
 - ✓ Fatura Original colocar num envelope junto com o processo
 - ✓ Fatura Duplicada agrafada ao processo
 - ✓ Fatura Triplicada colocar nos separadores de Faturas

4.7.5.1 - Camas Extra e/ou Berços

Reserva/busca de reserva

Lista Hóspedes (seleccionar a pessoa)

Adicionar **Amenities**

Tipo de Serviço - CE Cama extra ou Berço

The screenshot displays a software interface for managing reservations. At the top, there is a navigation menu with options like 'Dados Mestres', 'CRM', 'Front-Office', 'Back-Office', 'Governanta', 'Comercial/Marketing', 'Relatórios', 'Eventos', 'Exportar', 'Importar', 'Wizard', 'Administrador', and 'GUI ?'. Below this is a toolbar with various icons. The main area is titled 'CONTROL CENTER' and shows a search for 'RESERVA\BUSCA DE RE: ###1'. The interface is divided into several sections: a table on the left for 'Reserva\busca de reservas' with columns for 'Estado', 'Quarto', and 'T. qto.', showing entries for room 204 (Duplo Vista Cid) and room 202 (Twin Vista Cida). The central part is a form for 'Estadia' (Stay) with fields for 'Data desde' (from 2018), 'Data até' (to 2018), 'Tipo de quarto' (Duplo Vista Cid), and 'Quarto' (204). Below this is a 'Dados cte.' (Guest Data) section with fields for 'Tipo de pessoa' (Adulto), 'Nome', 'Morada', 'CP', 'Cidade', 'País/Região' (Portugal), 'Data nascimento' (04/06/1971), 'E-mail', 'Nº NIF/ID Doc.', 'Nacionalidade', 'Nº documento', 'Data de documento', 'País emissor', 'Código pacote' (Alojamento e Pequero), 'Categ preço', 'Preço' (92,50), and 'Lançado a' (Cta Hóspede). A 'Guest related functions' section at the bottom has a yellow box around the 'Amenities' icon. On the right side, there is a 'Procurar reserva' (Search reservation) section with buttons for 'Modificar', 'Ativar Grupo', and a list of 'Contas' (Accounts) including 'Conta depósito' and 'Conta grupo'.

Ambiente de Trabalho (Windows)

Pasta CE + Berços

Ficheiro Excel do mês ao qual corresponde a Reserva

Introduzir na(s) célula(s) o nº da reserva consoante o nº de camas e dias pretendidos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG		
1																																		
2																																		
3																																		
4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
5	76.923	76.426	76.427	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011	76.011		
6	77.050	77.049	77.049	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050		
7	76.944	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050		
8	76.944	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050	77.050		
9	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849	77.849		
10	76.609	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049		
11	76.609	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049		
12	76.609	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049	77.049		

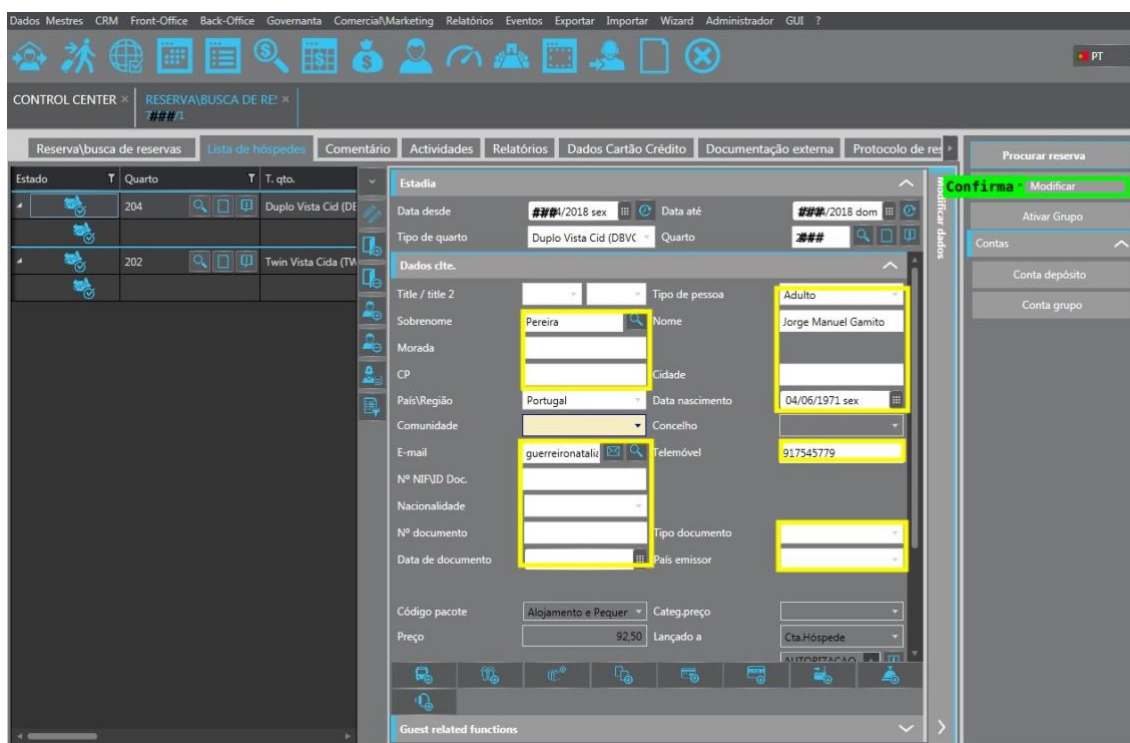
4.8 - Check-in

1º Passo

- Cumprimentar o hóspede e dar total atenção.
- Manter contato visual. Perguntar ao hóspede o seu nome.
- Pedir identificação de todos os hóspedes da reserva
- Pedir para preencher ou apenas assinar o *registration card*.
- Tratar o cliente pelo seu último nome.
- Verificar se possui ficha de Cliente na base de dados.

The screenshot shows a software interface for hotel management. The main window is titled 'CONTROL CENTER' and has several tabs: 'Chegadas', 'Hóspedes no Hotel', 'Partidas', 'Contas', and 'Painel'. The 'Hóspedes no Hotel' tab is active. In the center, there is a form for 'Estadia' (Stay) with various fields. The 'Dados cte.' (Guest Data) section is highlighted in yellow, and it includes fields for 'Title / title 2', 'Sobrenome', 'Morada', 'CP', 'País/Região', 'Comunidade', 'E-mail', 'Nº NIF/ID Doc.', 'Nacionalidade', 'Nº documento', 'Data de documento', 'Código pacote', 'Preço', and 'Número voucher'. The 'Relações' (Relations) section on the right has a 'Reserva/busca de reservas' option highlighted in green. The interface also includes a search bar for 'Apelido' (Surname) and a list of search results on the left.

- Preencher os **Dados** do(s) cliente(s) assinalados na figura.
Sempre que introduzir o nome ou o sobrenome deve clicar opção modificar



- Confirmar o Estado do Quarto.
- Verificar as observações e reconfirmar com o cliente pedidos especiais.
- Verificar se temos dados de C.C., caso contrário pedir ao cliente para se poder lançar despesas de serviços/produtos ao Quarto. Caso não pretenda - *Cortar Crédito*.
- Entregar *Key-Pass + Vouchers + cartões SPA*
- Orientar o Cliente dentro do Hotel.
- Desejar ao hóspede uma boa estadia, oferecer assistência no futuro e assistência com a bagagem.
- Agrafar o *Registration Card* ao Processo da Reserva e colocar no carrinho conforme o nº do quarto. Caso seja mais que um quarto todos os registration cards ficam no separador do quarto com o número mais baixo.

Quando o quarto não estiver pronto:

Comunicar imediatamente os Andares/Governanta e colocar o cliente em Queue (em espera).

Guardar a bagagem do cliente caso pretenda.

Dar uma estimativa de tempo até o quarto estar disponível.

Informar que poderá usufruir de imediato os serviços do hotel, ou servir um Welcome Drink (Vinho do Porto).

Informar que poderemos efetuar chamada telefónica assim que o quarto estiver pronto.

4.8.1 - Cortar/Retirar Crédito aos quartos

Aceder ao respetivo Quarto

Reserva/ busca de Reserva

- Conta Hóspede
- Info. Detalhada
 - Limite de Crédito
 - ✓ Ilimitado se estiver a zero (por defeito o sistema assume sempre o ilimitado no check-in)
 - ✓ Para cortar crédito inserir limite de crédito para 1
 - ✓ Para colocar limite, inserir o valor pretendido

The screenshot displays the 'Info. detalhada' section of a reservation system. The 'Limite crédito.' field is highlighted in yellow and contains the value '0'. Other fields include 'Tipo conta' (Conta depósito), 'Número de conta' (10361200), and 'Estado' (activo). The interface also shows 'Lançamentos' and 'Pagamento' sections.

4.9 - Check-out

- Control Center
 - Partidas
 - ✓ Nº do Quarto
 - ✓ Conta Hóspede
 - ✓ Questionar se teve consumo de minibar (se sim, lançar consumo)
 - ✓ Perguntar qual a forma de Pagamento
 - ✓ Perguntar em que nome pretende a fatura
 - ✓ Faturar
 - ✓ Entregar a fatura num envelope

Em alguns casos a reserva tem mais que um quarto e poderá ser necessário transferir despesas para um só quarto.

Questionar o Hóspede se decorreu tudo bem com a sua estadia.
Agradecer o cliente pela escolha e desejar a voltar a vê-lo numa próxima oportunidade.

Nota: Caso o hóspede faça alguma observação menos boa sucedida na sua estadia, deve ser comunicado à Chefia ou Responsável de serviço.

4.9.1 - Inserir Consumo de minibar

Lançar consumo

Bebidas 13%: Água com e sem gás - 2€

Bebidas 23%: Sumos, refrigerantes, cerveja – 4€

Bebidas com álcool 23%: whisky e Gin – 8€

Comidas 23% : Amendoins, bolachas, chocolates, batatas e gomas - 3€

The screenshot displays the 'CHECK-OUT' interface for room 231. It is divided into several panels:

- Quarto (Room):** Shows room details for '231' and a balance of 15,00€.
- Lançamentos (Transactions):** A table listing charges:

Serviço(s)	Valor	Referência
Garagem (GAR)	5,00	Garagem
Alojamento e Pequeno-Almoço (APA)	62,10	Alojamento e Pequeno-Almoço
Alojamento 2ª Pessoa/ Room Supplement 2 Person (ALP)	10,00	Alojamento 2ª Pessoa/ Room Suplerner
- Pagamento (Payment):** A table showing a payment of 62,10€:

Quarto	Apel\Nm	Dt	Form.pag.	Val	
231	Peni	a-Lisboa	12/04/2018 qui	Deposito	62,10
- Titular fatura (Invoice Title):** A form for entering guest details, including 'SOMMERSBERG', 'Paseo de...', and '28005 Madrid'.

Janela **Quarto** indica o total em dívida

Janela **Pagamento** indica lançamentos ao quarto que já estão saldadas.

Janela **titular fatura** poderemos introduzir/editar os dados ao qual é destinada a fatura

4.9.2 - Esvaziar Carrinho

Control Center

- Partidas (filtro – opção sim)

Retirar os processos dos Quartos em que foi feito o check-out

1ºPasso

Verificar todos os processos que têm Autorizações de Crédito e proceder ao seu Cancelamento.

2ºPasso

Separar processos de OTA's com os que efetuaram diretamente com o hotel.

3ºPasso

Reservas OTA

Retirar *Registration Card* dos processos e colocar no carrinho 2ª gaveta

Discriminar o nº dos Quartos nos processos

Enviar para a contabilidade os processos juntamente com as faturas duplicadas que lhes diz respeito. (Ver procedimento - Fechar a Caixa)

Reservas Diretas – colocar no carrinho dentro da 2ª gaveta

4.10 – Minibar (conferir e lançar)

No final de todos os check-outs do dia estarem realizados:

Conferir Valores Minibar:

Valores dos Check-out's:

Back Office

Lançamentos do Dia

Tipo de Serviço

Valores dos Stay-over's

Rack

Conta Hóspede

Opção Minibar e a designação do produto de minibar

Lançar Valor

Para Fechar

Voltar a Tipo de Serviço no Back Office

Atualizar – procurar

Sair para o Ambiente de Trabalho
Entrar na folha Excel “Minibar Atalho”
Preencher “ Valor faturado “+”Observações”

Lançar Minibar:

POS

- SD – Serviços Diversos
 - Novo talão
 - Selecionar artigos vendidos
 - Lançar – agrafar talão à folha de consumos – Anexar Capa Minibar
 - Reimprimir talão – enviar para contabilidade

- Separador Requisições
 - Selecionar Caixa
 - Artigos Vendidos

4.11 - Fechar as Vendas por Departamento

4.11.1 - Fechar as vendas da Recepção

Back Office

- Relatório de Caixa - Total
 - Procurar
 - Imprimir 1 cópia

- Relatório de Caixa – *Cash*
 - Opção - CA
 - Imprimir 2 cópias

- Relatório de Caixa CC – *Cartão de Crédito*
 - Opção - CC
 - Imprimir 2 cópias

- Relatório de Caixa – *Transferência Conta Corrente*
 - Opção DB
 - Imprimir 1 cópia

Enviar para a Contabilidade:

Rel. Caixa Total conferir e juntar com as Faturas Triplicadas

Rel. Caixa Cash

1ª cópia juntar com as Faturas Duplicadas.

2ª cópia somar os valores do dia e retirar esse total da Caixa e colocar ambos num *Envelope de Fecho de Turno*.

Rel. de Caixa Cartão de Crédito

1ª cópia juntar com as Faturas Duplicadas.

2ª cópia conferir com os talões de TPA e juntar tudo no *Envelope de Fecho de Turno*.

Conferir total em Caixa

4.11.2 - Fechar Vendas dos Departamentos

Back Office

- Lançamento do dia
- Tipo de Serviço – “Escolher Departamento”
- Imprimir 1 cópia
- Conferir com os tickets dados pelo departamento

4.11.3 - Fechar as Vendas da caixa POS

POS – Programa JUL

- CE -Créditos
 - Artigos Vendidos
 - Leitura X

- DA -Depósitos Antecipados
 - Artigos Vendidos
 - Leitura X

- VD -Vendas
 - Artigos Vendidos
 - Leitura X
 - Leitura Z

Juntar talões vendas de Tabaco

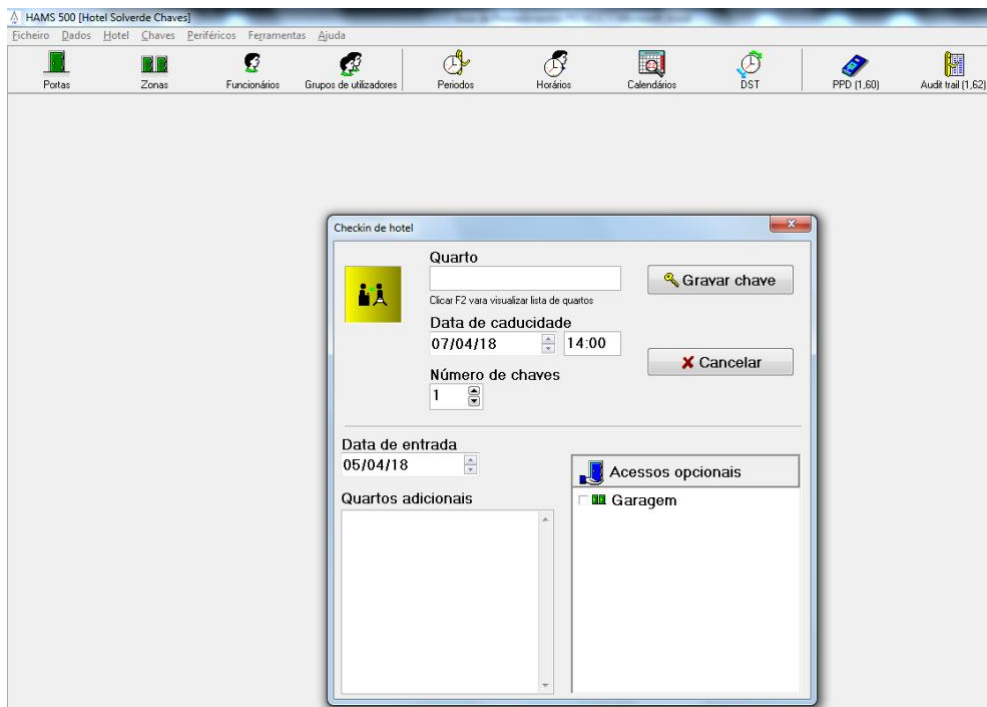
Fazer envelope de Fecho de Caixa

4.12 - Key Card

Introduzir Key Card no leitor de Chip

Programa HAMS 500

- Chaves
 - Check-in ou Cópia de Cliente
 - ✓ Nº Quarto
 - ✓ Data de entrada
 - ✓ Data de Saída
 - Se pretender Estacionamento Interno:
 - Acessos Opcionais
 - ✓ Opção Garagem



4.13 - Controlo da Garagem

Todas a viaturas do estacionamento subterrâneo do hotel devem ser registadas na folha de Excel.

Ambiente de Trabalho

- Controlo de Garagens
 - Introduzir dados respetivos a cada coluna (ver figura).



4.14 - Gestão de Reclamações

Quando o Cliente reclamar devemos ouvi-lo, sem interromper, devemos prestar total atenção até ao fim (ex: ouvir 80%, falar 20%). Devemos procurar resolver a situação, e se for caso disso pedir ajuda a um Colega ou Superior. A satisfação dos clientes tem por base a habilidade de identificar e responder corretamente às suas necessidades. O importante nesta situação é arranjar solução de modo a não perder o cliente.

Nestas situações devemos manter sempre uma postura pacífica, demonstrando autocontrolo e empatia para com o Cliente.

Deve-se sempre reportar a situação e/ou ocorrência à Chefia ou Direção.

5 – Housekeeping

5.1 - Serviço de Lavandaria/Rouparia

O HCC dispõe de condições e assegura a Limpeza e costura dos uniformes dos Colaboradores.

5.2 - Objetos de Terceiros

Quando é encontrado um objeto deverá ser entregue ao Departamento de Andares para que seja feito o registo de *Perdidos e Achados* no sistema informático. Os objetos encontrados ficarão à guarda da Governanta Geral.

6 - Restaurantes e Eventos

6.1 - Previsão Pequenos Almoços

Programa SIHOT

Governanta

Previsão Peq. Almoços

Selecionar 2 dias que se seguem

Copiar esses dados

Ambiente de Trabalho

Abrir ficheiro Excel – *Previsão Peq. Almoços*, introduzir os dados obtidos e acrescentar + 3 pessoas.

Imprimir 1 cópia

6.2 - Reservar Refeições

Internet Explorer

- Aceder à Intranet
- Selecionar ícone SIAGI
- Escolher Sala

Unidade: HOTEL CASINO CHAVES

Sala: Dinastia Flavia

Data inicio: 2018-04-28

fim: 2018-04-28

Nenhuma reserva nesta data


Criar Voltar

- Selecionar Criar

Reservar Refeições

- Preencher os dados assinalados na figura

Nova Reserva

SIAGI 

Unidade: HOTEL CASINO CHAVES Sala: Dinastia Flavia
 Data: 2018-04-30 Identificação: _____
 Origem: Próprio Contacto: _____ Pax: 1
 Serviço: Jantar a Carta Hora: 20:00:00

Promoção Aniversario Fumador Oferta
 Bilhete Lista de Espera - Ordem: 1 Cartão Desconto - Número: _____ Nº Quarto: _____

Mesas:

Mesa	Pax

 Nº Reserva Trade: _____ Valor Promo-Vouchers: € 0,00
 Recibo: _____
 Depósito: _____
 Voucher Solverde: _____
 Observações: _____

Dados Fiscais

Denominação Social: _____
 Morada: _____
 Localidade: _____
 Cod.Postal: _____
 Nº Contribuinte: _____

Gravar Voltar

6.3 - Emitir Bilhetes Espetáculo

- Preencher os dados assinalados na figura anterior (reservar refeições), e selecionar a opção “Bilhete”. Opção “Serviço” deve corresponder a “Gala” com o valor a que diz respeito o preço do bilhete.
- Clicar “Gravar” e o sistema dá um código à respetiva reserva.

Ir ao POS

- Depósitos Antecipados
- Impressão Bilhetes
 - Inserir código da reserva
 - Inserir Valor a Pagar
 - Imprimir Bilhete/Talão – Colocar dentro de um Envelope
 - Reimpressão do Bilhete/Talão – Colocar na Caixa do POS

Voltar ao SIAGI e redigir nas Observações da reserva o nº do respetivo do Bilhete/talão.

Nota: Pagamento por MB ou Cartão – Fotocopiar comprovativo de pagamento + Bilhete. Colocar na respetiva capa aos Eventos.

7 - Reservas para o SPA

Todas as reservas ou informações relativas aos serviços e/ou espaços do SPA devem ser feitas na receção do SPA. Nas situações de chamada telefónica deverá ser transferida a chamada para o mesmo.

Extensão Telefónica: 2500

8 - Direitos, Deveres e Garantias

8.1 - Informação Confidencial e Privacidade dos Clientes

Todo o colaborador recebe informações confidenciais, quer do próprio Hotel quer em relação a terceiros. Devemos salvaguardar a confidencialidade, guardar a informação e nunca transmitir a pessoas não autorizadas dentro e fora da entidade patronal.

Toda a informação confidencial deve ser utilizada para fins do HCC e não para benefícios dos próprios colaboradores, amigos ou outras pessoas. Estas confidencialidades devemos manter mesmo após findar contrato com o HCC.

Muito comum na Receção, nunca divulgar informação referente a estadas passadas, presentes ou futuras de hóspedes. Apenas por escrito e se for o próprio. Em caso de ser via empresa, deverá ser um email da empresa que fez a reserva devidamente identificado. Esta situação aplica-se a outros pedidos como 2ª vias de faturas, material ou objetos esquecidos no HCC.

8.2 - Arquivos e Contabilidade da Empresa

Todos os arquivos e registos da empresa devem refletir com precisão todos os créditos e débitos do Hotel.

Importante: Não é permitido fazer transações ou aprovar pagamentos que não estejam justificados por documentos.

8.3 - Concorrência

Não é permitido fazer-se comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes.

8.4 - Mensagens Eletrónicas e Internet

Todos os sistemas informáticos incluindo o Hardware e Software, bem como informação confidencial são propriedade do HCC. Estes sistemas incluiu o correio eletrónico e Internet, em que só deve ser utilizado para atividades do HCC e não devem ser utilizados para transmitir informações de natureza pessoal.

8.5 - Direitos, Deveres e Garantias das Partes

“Código do Trabalho - (Versão atualizada – 20 de março de 2018), SECÇÃO VII SUBSECÇÃO I”²⁷

Artigo 126

Deveres gerais das partes

1 - O empregador e o trabalhador devem proceder de boa fé no exercício dos seus direitos e no cumprimento das respetivas obrigações.

2 - Na execução do contrato de trabalho, as partes devem colaborar na obtenção da maior produtividade, bem como na promoção humana, profissional e social do trabalhador.

8.5.1 - Deveres do Empregador

Artigo 127

1 - O empregador deve, nomeadamente:

- a) Respeitar e tratar o trabalhador com urbanidade e probidade;
- b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
- c) Proporcionar boas condições de trabalho, do ponto de vista físico e moral;
- d) Contribuir para a elevação da produtividade e empregabilidade do trabalhador, nomeadamente proporcionando-lhe formação profissional adequada a desenvolver a sua qualificação;
- e) Respeitar a autonomia técnica do trabalhador que exerça atividade cuja regulamentação ou deontologia profissional a exija;

²⁷ <http://cite.gov.pt/asstscite/downloads/legislacao/CT20032018.pdf#page=52>

- f) Possibilitar o exercício de cargos em estruturas representativas dos trabalhadores;
- g) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da segurança e saúde do trabalhador, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho;
- h) Adotar, no que se refere a segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram de lei ou instrumento de regulamentação coletiva de trabalho;
- i) Fornecer ao trabalhador a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente ou doença;
- j) Manter atualizado, em cada estabelecimento, o registo dos trabalhadores com indicação de nome, datas de nascimento e admissão, modalidade de contrato, categoria, promoções, retribuições, datas de início e termo das férias e faltas que impliquem perda da retribuição ou diminuição de dias de férias.
- k) Adotar códigos de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho, sempre que a empresa tenha sete ou mais trabalhadores;
- l) Instaurar procedimento disciplinar sempre que tiver conhecimento de alegadas situações de assédio no trabalho.

2 - Na organização da atividade, o empregador deve observar o princípio geral da adaptação do trabalho à pessoa, com vista nomeadamente a atenuar o trabalho monótono ou cadenciado em função do tipo de atividade, e as exigências em matéria de segurança e saúde, designadamente no que se refere a pausas durante o tempo de trabalho.

3 - O empregador deve proporcionar ao trabalhador condições de trabalho que favoreçam a conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal.

4 - O empregador deve afixar nas instalações da empresa toda a informação sobre a legislação referente ao direito de parentalidade ou, se for elaborado regulamento interno a que alude o artigo 99.o, consagrar no mesmo toda essa legislação.

5 - O empregador deve comunicar ao serviço com competência inspetiva do ministério responsável pela área laboral a adesão ao fundo de compensação do trabalho ou a mecanismo equivalente, previstos em legislação específica.

6 - A alteração do elemento referido no número anterior deve ser comunicada no prazo de 30 dias.

7 - Constitui contraordenação grave a violação do disposto nas alíneas k) e l) do n.o 1 e contraordenação leve a violação do disposto na alínea j) do n.o 1 e nos n.ºs 5 e 6. [Alíneas k) e l) do n.o 1 aditadas pela Lei n.o 73/2017, de 16 de agosto, redação do n.o 4 dada pela Lei n.o 120/2015, de 1 de setembro, e redação do n.o 7 dada pela Lei n.o 73/2017, de 16 de agosto]

8.5.2 - Deveres do trabalhador

Artigo 128

1 - Sem prejuízo de outras obrigações, o trabalhador deve:

- a) Respeitar e tratar o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as pessoas que se relacionem com a empresa, com urbanidade e probidade;
- b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- c) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- d) Participar de modo diligente em ações de formação profissional que lhe sejam proporcionadas pelo empregador;
- e) Cumprir as ordens e instruções do empregador respeitantes a execução ou disciplina do trabalho, bem como a segurança e saúde no trabalho, que não sejam contrárias aos seus direitos ou garantias;
- f) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
- g) Velar pela conservação e boa utilização de bens relacionados com o trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
- h) Promover ou executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa;
- i) Cooperar para a melhoria da segurança e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos trabalhadores eleitos para esse fim;
- j) Cumprir as prescrições sobre segurança e saúde no trabalho que decorram de lei ou instrumento de regulamentação coletiva de trabalho.

2 - O dever de obediência respeita tanto a ordens ou instruções do empregador como de superior hierárquico do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhe forem atribuídos.

8.6 - Assédio Moral e Sexual

Assédio moral (Art.o 29.o/1 do Código do Trabalho , Art.o 25.o/1 e 26.o/1 da Constituição da República Portuguesa)

Resulta de “comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.”

Assédio sexual (Art.o 29.o/2 do Código do Trabalho), Art.o 25.o/1 e 26.o/1 da Constituição da República Portuguesa)

Decorre de comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou o efeito referido no número anterior.

Regime de prova: Art.o 23.o, 24.o, 25.o/ 1, 5 e 6, 126.o , 127.o c) , g) e 129.o/1 b) do Código do Trabalho

A violação da proibição do assédio, para além de constituir contraordenação muito grave (Art.o 29.o/1 do Código do Trabalho), pode o(a) trabalhador(a) assediado(a) resolver o contrato de trabalho invocando justa causa (Art.o 394.o/1 e 2 alínea f) do Código do Trabalho)

8.7 - Procedimentos Disciplinares

Em situações que o desempenho de um determinado colaborador fique aquém do esperado, ou o incumprimento das regras condicionem a operação e/ou relacionamentos entre colegas e chefias poderá haver necessidade de se aplicar um procedimento disciplinar. Todas as advertências são comunicadas aos superiores hierárquicos e de mediante análise poderá haver sanção disciplinar. Estas advertências implica um registo no processo individual de cada Colaborador.

9 – Informações Úteis

Informações Externas



707 500 900

Serviço ao Cliente: 8h30 - 20h30 (dias úteis)

Serviço de Assistência Rodoviária e Informação de Trânsito: 24h / dia

0,10€ + IVA / desde rede fixa*

0,25€ + IVA / desde rede móvel*

* Valores para o primeiro minuto, após o qual as chamadas são taxadas ao segundo.



<http://www.portugaltolls.com/>

<http://www.portugaltolls.com/documents/11238/99aea88b-9e86-4912-b467-5d660ea3e3ed>

UNIDADE HOSPITALAR DE CHAVES

[276 300 900](tel:276300900)

Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE

Unidade Hospitalar de Chaves

Av. Dr. Francisco Sá Carneiro

5400-279 Chaves



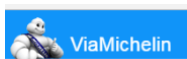
Farmácia Barroso

Cincochaves - Edifício América, LOJA 3

Santa Maria Maior

Tel.: 276324223

(Permanente)



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

Site para traçar itinerários, em que faz uma estimativa de custos, combustível e portagens, consoante a tipologia da viatura

Florista Rendeira
Largo Anjo 8
5400-065 Chaves
276 331 329 Fax: 276 333 929

Taxi

Artur Jorge
935 401 607
966263430



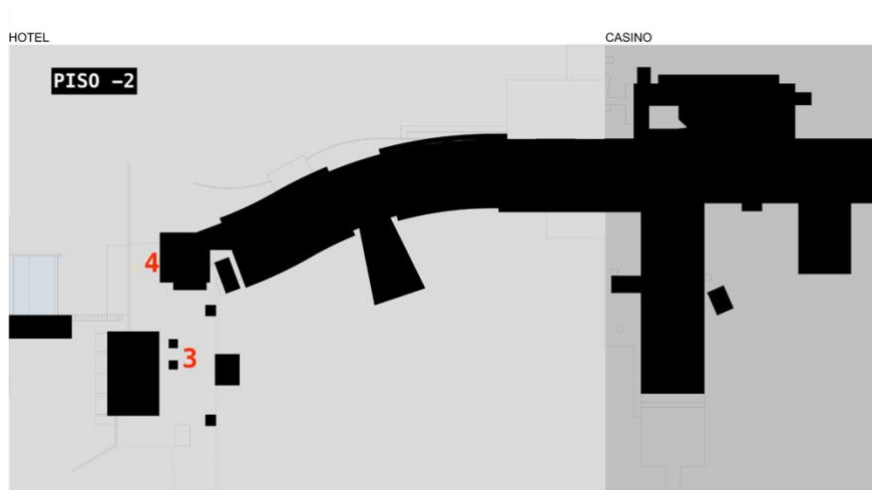
Loja CTT
LARGO GENERAL SILVEIRA S/N, CHAVES _
5400-999 CHAVES
Telefone: [707262626](tel:707262626)
Horário
Dias úteis: 09:00 - 13:00 , 14:00 - 17:30
Banco CTT - Dias úteis: 09:00 13:00 - 14:00 17:30

SPORT ZONE CHAVES

RETAIL CITY PARK DE CHAVES
Lugar fonte da nina,
5400-560 chaves
GPS 41.7433080000, -7.4787100000
Todos os dias: 10:00 - 22:00

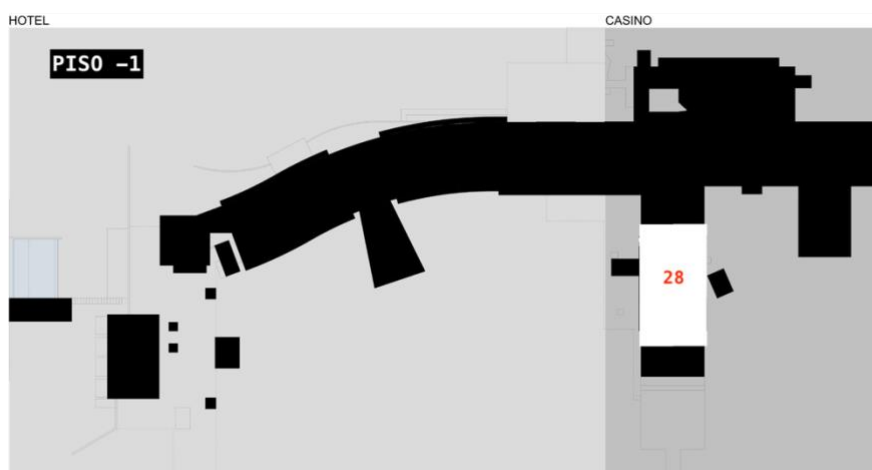
Anexos

Anexo 1



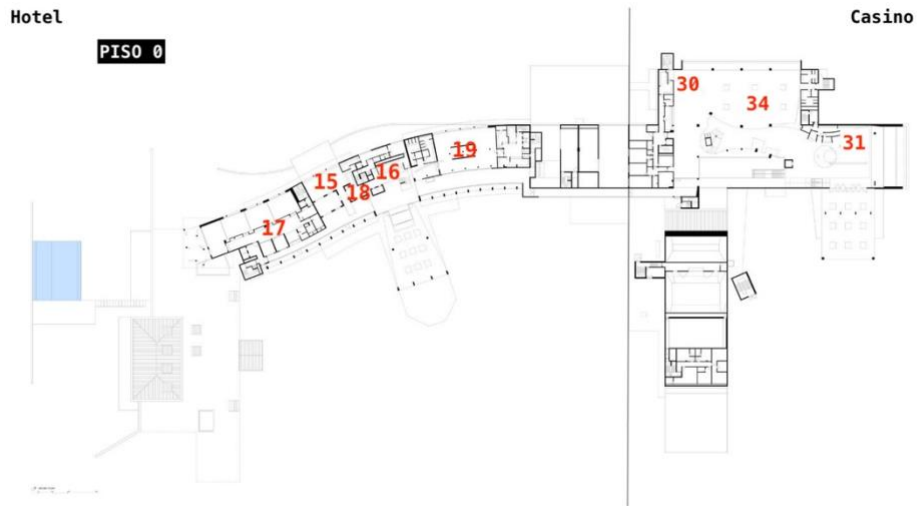
Fonte: <https://www.archdaily.com.br>

Anexo 2



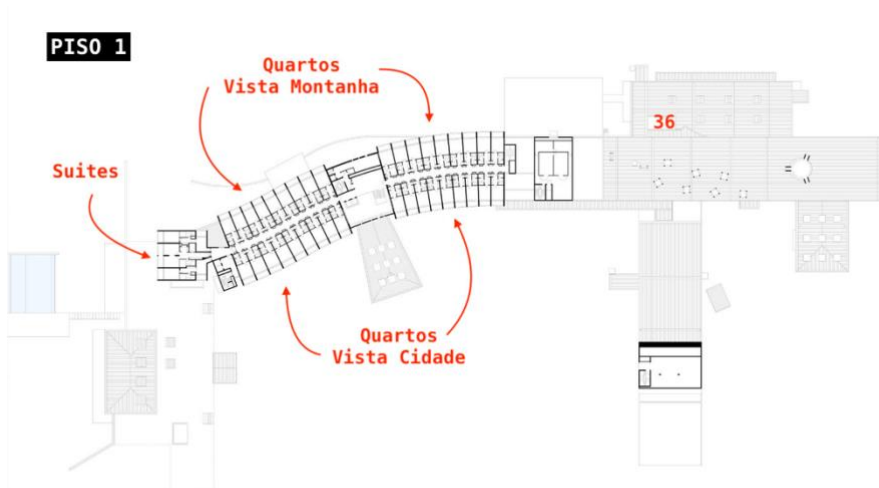
Fonte: <https://www.archdaily.com.br>

Anexo 3



Fonte: <https://www.archdaily.com.br>

Anexo 4



Fonte: <https://www.archdaily.com.br>