



Relatório de Estágio no Hotel Villa Batalha: A organização interna dos departamentos de F&B e Alojamento de um Hotel de 4 estrelas

Sofia Cordeiro Lopes

2013



Relatório de Estágio no Hotel Villa Batalha: A organização interna dos departamentos de F&B e Alojamento de um Hotel de 4 estrelas

Sofia Cordeiro Lopes

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

Relatório de Estágio de Mestrado elaborado sob a orientação da Doutora Anabela Clemente
Elias Almeida

2013

A todos os que me acompanharam ao longo desta etapa.

Agradecimentos

Agradeço...

À minha família pela força e o apoio que me deram, principalmente nos momentos de grande pressão e quando eu me encontrava desanimada e derrotista.

Aos colaboradores do Hotel Villa Batalha, pela dedicação e o tempo que disponibilizaram para me explicar os procedimentos adotados no hotel e dar-me a conhecer a hotelaria do ponto de vista prático e real, que eu desconhecia. Com eles aprendi muito e deixo aqui o meu especial agradecimento.

À Professora Doutora Anabela Almeida, orientadora deste projecto, pela sua constante presença no desenvolvimento do relatório, e pelas suas palavras de força, quando eu estava desmotivada e sem determinação para terminar este projecto.

Aos meus amigos, pela motivação que me transmitiram e por me distraírem e animarem nos momentos de pressão e desânimo.

A todos, que de uma forma ou outra contribuíram para que eu concluísse o meu Mestrado em Gestão e Direcção Hoteleira e, assim, realizasse um dos meus sonhos.

Resumo

O relatório apresentado refere-se a um estágio realizado no âmbito do Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira. O estágio decorreu entre Agosto de 2012 e Maio de 2013 no Hotel Villa Batalha. O objetivo do relatório é explicar a realização do estágio, a organização do Hotel e neste sentido, transmitir a aquisição de novos conhecimentos e desenvolvimento de competências durante o estágio. Estágio este que passou pelos departamentos de *Food & Beverage* (comidas e bebidas) e de Alojamento (recepção e *housekeeping*).

Ao nível metodológico, com a observação ao longo do estágio e colaboração na recepção do Hotel, depreendeu-se que os procedimentos da mesma necessitavam de uma organização mais delineada e precisa. Neste sentido, adotou-se como desafio de estágio, criar um Manual de Procedimentos de Recepção. Este está incluído no relatório, com os procedimentos realizados na recepção do Hotel Villa Batalha. Os procedimentos que fazem parte deste manual integram os procedimentos a adotar desde o primeiro contacto do cliente até ao momento de *check-out*.

Palavras-chave: Hotel, Departamento *Food & Beverage*, recepção, *housekeeping*, alojamento.

Abstract

This report refers to an internship performed under the context of the Masters in Hotel Management. The internship took place between August 2012 and May 2013 at Hotel Villa Batalha. The aim of this report is to explain the realization of the internship, the organization of the Hotel and in this sense, forward the achievement of new knowledge and development of skills during the internship. This internship passed through the departments of Food & Beverage and the Accommodation Department (reception and housekeeping).

On the methodological level, along with the observation during the internship and collaboration in the reception of the Hotel, it was concluded that the same procedures require a more delineated organization and need. In this sense, the challenge for this internship was to create a Manual of Reception Procedures. This manual was included in this report, as the procedures performed at the reception of Hotel Villa Batalha. The procedures that are part of this manual integrate the procedures to be adopted from the first contact with the client until his checkout.

Keywords: Hotel, Food & Beverage Department, Reception, Housekeeping, Accommodation

Índice de Figuras

Figura 1- Hotel Villa Batalha.....	27
Figura 2 - Quartos do Villa Batalha.....	28
Figura 4 - Bar Claustro. Fonte:.....	30
Figura 3 - Restaurante Adega dos Frades. Fonte:	30
Figura 5 - Spa.....	31
Figura 6 - Organograma do Hotel Villa Batalha.....	34
Figura 7- Cronograma Mensal do Estágio Fonte: Própria	39

Lista de Siglas

ETAR - Estação de Tratamento de Águas Residuais

F&B - Food & Beverage (comidas e bebidas)

HVB - Hotel Villa Batalha

LCD - Liquid Crystal Display (Display de cristal líquido)

LED - Light Emitting Diode (Diodo Emissor de Luz)

MICE - Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions (reuniões de negócios, conferências e convenções internacionais, eventos e exposições)

SMS - Short Message Service (Serviço de mensagens curtas)

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura)

USB - Universal Serial Bus

Índice

AGRADECIMENTOS	VII
RESUMO	IX
ABSTRACT	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
LISTA DE SIGLAS	XV
ÍNDICE	XVII
1 INTRODUÇÃO	1
1.1 OBJETIVO DO ESTÁGIO	1
1.2 ESTRUTURA DO RELATÓRIO	3
1.3 METODOLOGIA	3
2 REVISÃO DA LITERATURA	5
2.1 CONCEITO DE HOTEL E SUA ORGANIZAÇÃO INTERNA	5
2.1.1 SEGMENTAÇÃO DO MERCADO HOTELEIRO	9
2.2 DEPARTAMENTO <i>FOOD & BEVERAGE</i> (F&B)	10
2.2.1 ECONOMATO	11
2.2.2 COZINHA E COPA.....	12
2.2.3 RESTAURANTE.....	14
2.2.4 ROOM SERVICE	16
2.2.5 BAR	17
2.3 DEPARTAMENTO ALOJAMENTO - <i>FRONT OFFICE</i> (RECEÇÃO)	18
2.3.1 A RECEÇÃO.....	19
2.3.2 PORTARIA	20
2.3.3 RESERVAS	21
2.3.4 TELEFONE	22
2.4 DEPARTAMENTO ALOJAMENTO – <i>HOUSEKEEPING</i>	23
2.4.1 DEPARTAMENTO DE ANDARES	23
2.4.2 DEPARTAMENTO LAVANDARIA	24
2.4.3 DEPARTAMENTO LIMPEZA.....	25
3 CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE HOTELEIRA	27
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO HOTEL VILLA BATALHA	27
3.1.1 ESTRUTURA FUNCIONAL DO HOTEL VILLA BATALHA.....	33
3.1.2 OS SEGMENTOS DE MERCADO E O PÚBLICO-ALVO DO HOTEL VILLA BATALHA	36

4 DESCRIÇÃO DO ESTÁGIO	39
4.1 DEPARTAMENTO F&B.....	40
4.2 DEPARTAMENTO ALOJAMENTO - FRONT OFFICE (RECEÇÃO).....	43
4.3 DEPARTAMENTO ALOJAMENTO – HOUSEKEEPING.....	44
4.4 DESAFIO/PROJETO A DESENVOLVER: MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE RECEÇÃO.....	46
5 CONCLUSÃO	49
5.1 LIMITAÇÕES AO ESTUDO	50
5.2 SUGESTÕES PARA O FUTURO	50
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	55
APÊNDICES	57

1 Introdução

Este trabalho surge no seguimento do estágio realizado para a conclusão do Mestrado de Gestão e Direção Hoteleira, da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar de Peniche e, tem como principal objetivo retratar o funcionamento de um hotel de quatro estrelas, ou seja a sua organização interna referindo os seus grandes departamentos, *Food & Beverage* e Alojamento (recepção e *housekeeping*).

A escolha do Hotel Villa Batalha, como local de estágio, está relacionada com o facto de este hotel ser um hotel independente e familiar, tendo como público-alvo, maioritariamente, empresas, ou seja funciona como um hotel de turismo de negócios e, estar classificado como um hotel de quatro estrelas. A escolha do tema relaciona-se com as atividades desempenhadas ao longo do Estágio que decorreu entre Agosto de 2012 e Maio de 2013 no Hotel Villa Batalha. O estágio tem como orientador o diretor geral do Hotel, Pedro Santos.

1.1 Objetivo do Estágio

Prende-se que do estágio resulte o desenvolvimento de um projeto íntegro que deverá de ir ao encontro ao conhecimento da organização do departamento de comidas e bebidas e do departamento de alojamento. A experiência "*on-the-job*" será um método eficaz para a aquisição de novos conhecimentos e desenvolvimento de competências, complementando os conhecimentos e competências adquiridos em contexto académico.

A metodologia principal para aquisição de conhecimentos na área de gestão hoteleira, é a realização de tarefas em contexto real de trabalho. A permanência em áreas funcionais-

chave permite o acompanhamento de rotinas, a observação de situações únicas, a análise de indicadores de gestão, com vista a adotar medidas de melhoria contínua.

Durante o estágio ambiciona-se que sejam colocados em prática os conhecimentos adquiridos durante o processo de formação especialmente no que respeita à gestão dos departamentos em questão, e que novas competências e saberes sejam adquiridos. Competências transversais às várias áreas tais como:

- Orientação para o cliente;
- Planeamento de atividades;
- Trabalho em equipa;
- Análise de informação e capacidade de sínteses;
- Estabelecimento de prioridades.

Competências técnicas no Departamento de *F&B*:

- Organizar os trabalhos do restaurante;
- Gestão de stocks;
- Garantir a qualidade do serviço;
- Promover e manter uma comunicação efetiva entre o serviço e a cozinha;
- Acompanhar as situações com os clientes.

Competências técnicas no departamento de Alojamento - *Front Office* e *Housekeeping*:

- Atendimento geral ao público na receção;
- Procedimentos de *check-in/check-out* de acordo com os *standards*;
- Atendimento e encaminhamento de telefonemas;
- Abertura, movimento e fecho de caixa;
- Verificação e confirmação diária de todas as reservas;
- Emissão das chaves dos quartos;
- Gestão dos andares.

1.2 Estrutura do Relatório

O relatório de estágio apresenta-se dividido em diferentes capítulos. Inicia-se com a introdução, fazendo referência aos objetivos específicos do estágio. O capítulo 2 refere-se à revisão de literatura, esta inclui a definição do conceito de Hotel, fazendo referência à estrutura interna de um hotel e aos segmentos de mercado que devem ser adotados pelos hotéis. Este capítulo abrange, também, os grandes departamentos de um hotel: departamento de *Food & Beverage* (comidas e bebidas) e o departamento de alojamento (receção e *housekeeping*). O terceiro capítulo caracteriza a unidade hoteleira, nomeadamente apresenta o Hotel Villa Batalha, onde foi realizado o estágio. O quarto capítulo retrata as funções desempenhadas no estágio, descrevendo as tarefas executadas no departamento de *F&B* e no departamento de Alojamento (receção e *housekeeping*). Este capítulo inclui, também, o projeto desenvolvido no estágio, especificamente no departamento de alojamento na vertente receção - Manual de Procedimentos de Receção do Hotel Villa Batalha. Por fim, encontram-se as conclusões, bem como algumas limitações encontradas com a realização do estágio.

1.3 Metodologia

A metodologia utilizada na realização do relatório reparte-se em três ferramentas. No uso de referências bibliográficas para a realização da revisão da literatura. Na execução de entrevistas informais aos colaboradores para obter o maior número de informações sobre o Hotel. Na observação e participação pessoal nas diferentes funções do hotel, de forma a compreender os procedimentos a adotar em cada departamento e, a conhecer as funções atribuídas a cada colaborador. Esta metodologia permitiu elaborar, de forma correta, o Manual de Procedimentos de Receção do Hotel Villa Batalha.

2 Revisão da literatura

A revisão da literatura, através do recurso a referências bibliográficas, define os conceitos e os temas a desenvolver no relatório de estágio. Ao ir ao encontro do título deste Relatório "Relatório de Estágio no Hotel Villa Batalha: A organização interna dos departamentos de F&B e Alojamento de um Hotel de 4 estrelas", este capítulo reparte-se em quatro subcapítulos. Começa por definir o conceito de Hotel, mencionando a sua organização interna e a sua segmentação de mercado, seguidamente descreve os dois grandes departamentos do Hotel, o departamento de *F&B* e o departamento de Alojamento (receção e *housekeeping*).

2.1 Conceito de Hotel e sua organização interna

De acordo com o Decreto de Lei 228/2009 de 14 de Setembro, Secção I - Noções e tipologias, Artigo 2º - Noção de empreendimentos turísticos, "Consideram-se empreendimentos turísticos os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares." (p. 6290). O mesmo decreto de lei, na Secção III - Estabelecimentos Hoteleiros, Artigo 11º - Noção de estabelecimento hoteleiro, define como "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 diária" (p. 6292). A portaria 327/2008 - Ministérios do ambiente, do ordenamento do território e do desenvolvimento regional e da economia e da inovação, do Diário da República, 1º serie - Nº 82 - 28 de Abril de 2008, refere que " os estabelecimentos hoteleiros, os aldeamentos e os

apartamentos turísticos se classificam nas categorias de 1 a 5 estrelas, atendendo à qualidade do serviço e das instalações" (p. 2419).

A definição de Hotel segundo Mata (2003) traduz-se em "um estabelecimento que oferece um conjunto de bens e serviços para satisfação das necessidades dos seus clientes" (p. 25). No seguimento da mesma ideia, Quintas (volume II, 2006) define hotel, como "um estabelecimento destinado essencialmente a fornecer, mediante pagamento, alojamento temporário ao público, assegurando ainda, em regra, outros serviços (alimentação, bebidas, animação, lavandaria, etc.) de uma forma organizada e integrada" (p. 363). Complementando estas ideias, Medlik & Ingram (2002), defendem que "Um hotel é um estabelecimento que oferece *hospedagem*, alimentação e bebidas para os viajantes e residentes temporários e, frequentemente, refeições e descanso e, muitas vezes outras instalações, para outros tipos de usuários" (p. 4).

No seguimento da ideia de que um Hotel presta serviços aos seus clientes, de acordo com Kotler & Armstrong (1999), um serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada, estando a sua produção vinculada, ou não, a um bem físico. Ainda, neste contexto, segundo Almeida (2010), o serviço pode ser entendido como um encontro entre o prestador do serviço e o consumidor. São ações ocorridas no contacto direto entre o cliente e a pessoa que está a fornecer o serviço.

Embora um hotel apresente um panóplia de serviços a oferecer ao seu cliente, este deve ter o cuidado de escolher os seus serviços de acordo com as necessidades dos seus clientes. Neste sentido, Quintas (Volume II, 2006) afirma que "não deverá perder-se de vista que os clientes esperam dos hotéis a que recorrem ser tratados com cortesia, privacidade, conforto e segurança, não podendo o hoteleiro falhar na satisfação de nenhuma destas exigências", (p. 465). No seguimento da mesma ideia, Costa (2012) defende que "as empresas hoteleiras devem, sempre, tentar: Compreender as necessidades dos clientes; Estudar as soluções mais ajustadas; Aplicar tais soluções no sentido mais adequado" (p. 23).

Constatando que o cliente, nos dias de hoje, tende a ser mais rigoroso e exigente, é necessário que o hotel, para além de satisfazer as suas necessidades, consiga realizar um serviço com qualidade, superando as suas expectativas. Para Almeida (2010), procurar conhecer o que o consumidor espera do serviço é muito importante para a empresa que está

prestar o serviço. No sector turístico, prestar um serviço de qualidade, que venha atender as expectativas do consumidor, está a tornar-se cada vez mais competitivo, pois hoje, o consumidor, está cada vez mais bem informado e mais exigente, conseqüentemente procurando um serviço de maior qualidade, de forma a chegar e superar as suas expectativas. Desta forma, segundo Costa (2012) "O serviço hoteleiro deve existir em função dos clientes e a sua qualidade será resultante da forma como satisfazer as expectativas destes" (p. 30).

Um serviço de qualidade só será possível de realizar se um hotel apresentar uma estrutura interna planeada e devidamente organizada. Seguindo esta ideia, Quintas (volume II, 2006) afirma que, um hotel só atua de forma organizada se existir uma organização interna, para isso o hotel divide-se em dois departamentos, o *Front of the Office* e o *Back of the Office*. O *Front of the Office* engloba as áreas do hotel que têm um contato direto com o cliente como a recepção, o restaurante, o bar, o *housekeeping*. O *Back of the Office* abrange as áreas que não tenham um contato direto com o cliente, prestando-lhe assistência de uma forma indireta, como é o caso da cozinha, economato, serviços técnicos, administração (p. 368).

A estrutura organizacional de um hotel, de acordo com Quintas (2006, Volume II) compreende um conjunto de funções, todas elas com finalidades distintas, mas só em conjunto conseguirão satisfazer as necessidades dos clientes. Essas funções nomeiam-se:

- Administração do Hotel - compete assegurar o controlo de gestão das atividades administrativas e financeiras, ou seja tem a seu cargo os serviços administrativos, a direção financeira, a contabilidade financeira e analítica, a faturação, o secretariado e o contencioso.
- Direção do Hotel - responsável por decidir sobre a organização, isto é, fixar objetivos de gestão e formular as políticas necessárias à sua obtenção, assegurar as estruturas da organização e garantir o controlo dos meios utilizados pela gestão e dos resultados obtidos pela entidade.
- Departamento de *Marketing* e comercial - promover a venda dos produtos e serviços do hotel através de campanhas de publicidade e de ações de relações públicas, assegurando, ainda, o serviço de pós-venda. Para que isto seja possível, é necessário que este departamento realize um estudo de prospecção do mercado, de forma a selecionar os segmentos de procura, os canais de distribuição mais convenientes, os níveis de preços a praticar e os *packages* a criar.

- Departamento de Recursos Humanos - responsável pela gestão dos colaboradores da instituição, sendo encarregado por todas as fases de recrutamento e seleção dos colaboradores, assim como a sua avaliação profissional, a assistência médica, o processamento de ordenados e prémios de desempenho.
- Departamento de manutenção - responsável pela conservação e reparação do edifício, instalações e todos os equipamentos do hotel.
- Departamento de segurança - este pode estar ou não interligado com o departamento de manutenção, dependendo da capacidade e localização do hotel, é responsável pela segurança do estabelecimento, no que se refere ao patrulhamento das áreas periféricas do edifício, conservação do equipamento de vigilância, segurança, higiene e controlo de pessoas.
- Departamentos de produção - asseguram a realização das funções que garantam o desempenho eficaz dos serviços do hotel, como o serviço de quartos e o sector de alimentação e bebidas. Este departamento compreende secções como, o alojamento, a lavandaria, o restaurante, o bar, o *room service*, a cozinha, a pastelaria, o economato, as compras e o controlo.
- Departamento de animação - responsável pela realização das atividades compreendidas no programa de animação, coordenando a utilização dos equipamentos de lazer e desporto disponíveis para uso dos clientes, estes equipamentos englobam, por exemplo, a piscina, *Health Club*, campo de golfe, *courts* de ténis, ginásio, bicicletas.
- Outros departamentos complementares da atividade principal como as lojas e espaços comerciais, instalações de lazer e desportivas, discoteca, cabeleireiro, garagem, oficinas. (p. 377)

Apesar de um hotel apresentar uma estrutura subdividida em departamentos com os seus colaboradores repartidos pelos diferentes secções e, responsáveis pela execução das diversas funções necessárias ao bom funcionamento da unidade hoteleira, em alguns casos é necessário recorrer à subcontratação, quer de recursos, quer de serviços. Principalmente em serviços específicos que requerem uma maior especialização em determinada área ou, em serviços onde é necessário um maior número de recursos.

De acordo com Quintas (volume II, 2006) um hotel pode não conter suficientes estruturas ou, registar escassez de recursos humanos especializados para o desempenho de determinada função. Nestas situações, o hotel necessitará de recorrer à subcontratação de recursos humanos ou determinado serviço (*outsourcing*). Esta prática é bastante comum nas unidades hoteleiras e, poderá incidir em áreas como a lavandaria, limpeza e arrumação dos quartos, restaurante, animação, contabilidade, controlo de qualidade, formação do pessoal, segurança, manutenção ou funções financeiras (p. 380). Numa visão mais recente, Costa (2012) anuncia que, hoje em dia o recurso ao *outsourcing* é mais acentuado devido "à necessidade de redução dos custos, como forma de fazer face ao acréscimo da concorrência e ao surgimento das novas tecnologias que requerem um alto grau de especialização" (p. 28).

Referida a organização interna de um hotel, fazendo referência aos seus diversos departamentos e aos serviços oferecidos aos seus clientes, de modo a satisfazer as suas necessidades, podemos indicar que cada hotel deve focalizar os seus serviços para um determinado grupo de clientes. Ou seja, o hotel deve definir o segmento de clientes que pretende satisfazer, e dirigir os seus serviços de acordo com as necessidades desse específico grupo de clientes. Esta segmentação de mercado facilita a que o hotel organize a sua estrutura interna de modo a realizar serviços de excelência para os seus clientes, indo de encontro às suas necessidades.

2.1.1 Segmentação do mercado Hoteleiro

Uma unidade hoteleira não consegue atuar em todos os mercados, nem satisfazer todas as necessidades dos diferentes públicos. Para isso é necessário que cada hotel defina o mercado onde irá atuar, bem como quais as principais necessidades que deseja satisfazer aos seus clientes. Ou seja, cada hotel deverá realizar a sua segmentação de mercado. A segmentação de mercado consiste na divisão do mercado em grupos que apresentem características semelhantes, havendo uma atenção pormenorizada para as necessidades de cada grupo. Para Maroco & Maroco (2011), "A situação dos mercados turísticos é, na atualidade, altamente competitiva, nomeadamente no setor da Hotelaria, pelo que os seus

representantes começam a sentir a necessidade de desenvolver um novo tipo de estratégia de marketing à semelhança do que ocorre noutros setores de atividade.” (p.72).

Segundo Medlik & Ingram (2002), " O mercado para os produtos dos hotéis pode ser dividido em vários componentes ou segmentos, o que permite que os hotéis individuais identifiquem os seus *usuários* reais e potenciais de acordo com os diversos critérios. A segmentação, dessa forma, oferece a base para o marketing de produtos do hotel, para uma maior atenção às exigências de diferentes *usuários* e para a monitorização do desempenho nos mercados escolhidos por um hotel" (p. 22).

Torna-se necessário proceder à segmentação de mercado, de modo a que as ofertas por parte dos hotéis correspondam e, satisfaçam as necessidades dos seus clientes. Mata (2003) refere que, " A segmentação mais usada em todos os hotéis é feita, levando em consideração, os diferentes tipos de negócio que o hotel alberga. Este tipo de segmentação divide-se em dois grandes grupos a saber: Individuais e Grupos" (p. 37).

As unidades hoteleiras, como referido anteriormente, podem estar subdivididas em diversos departamentos, de forma a melhorar a sua organização interna. Os departamentos operacionais essenciais ao bom funcionamento de uma unidade hoteleira identificam-se como: Departamento *Food & Beverage* (F&B) e o Departamento alojamento, front-office (receção) e *housekeeping*.

2.2 Departamento *Food & Beverage* (F&B)

O departamento de *Food & Beverage*, tal como o nome indica, refere-se ao departamento de restauração (comidas e bebidas). Segundo Moser (2002), "Na indústria hoteleira adotou-se o termo F&B (*Food and Beverage*) para designar todas as atividades relacionadas com a produção, o serviço e a comercialização de comidas e bebidas" (p. 15). Este autor refere ainda que, o sector de produção engloba as secções que transformam a matéria-prima em produto final (ex: cozinhas), e que do sector serviço dependem todos os pontos de venda e secções anexas (ex: restaurantes, Bares, mini bares, *room service*, copas).

No departamento F&B é necessário que os colaboradores se sintam motivados e principalmente que possuam a capacidade de trabalhar em equipa, não descuidando, obviamente, a sua aptidão técnica e formação profissional. O número de colaboradores necessários ao desempenho do serviço, depende de determinados fatores. De acordo com Quintas (2006, volume II), os principais fatores residem na dimensão e categoria do estabelecimento, o tipo de cozinha (exemplo: cozinha tradicional, cozinha temática), da qualidade e quantidade dos equipamentos disponíveis e na importância do serviço de banquetes (p. 586).

De uma forma geral, e segundo Quintas (Volume II, 2006) o departamento de F&B deve conter, cozinheiros, pessoal de sala e copeiros. Dependendo dos fatores mencionados anteriormente, podemos repartir estas funções, por chefe de cozinha, cozinheiro, pessoal da pastelaria, pessoal da cafetaria, chefe de sala, pessoal de sala, pessoal de *room service*, *barman*, pessoal do economato, chefe de copa e copeiros. O importante é estabelecer uma hierarquia, de modo a que todos os colaboradores consigam respeitar-se e, conseqüentemente se sintam motivados para desempenharem as suas funções corretamente (p. 586).

O departamento de F&B abrange diversas seções, todas com finalidades distintas e que só trabalhando em conjunto conseguirão obter o produto final, ou seja, o produto que tem como finalidade satisfazer as necessidades dos consumidores. Na tentativa de clarificar as relações entre as diferentes seções: Economato; Cozinha; Restaurante (pequenos-almoços, almoços e jantares); *Room Service* ; Bar e Copa, procedemos à descrição das atividades desenvolvidas por cada uma.

2.2.1 Economato

O Economato, uma das seções do departamento de F&B, de acordo com Moser (2002) é definido como "o local onde são armazenados todos os géneros alimentícios perecíveis, ou seja, produtos enlatados, enfrascados, ensacados, engarrafados, empacotados, enfim, os também designados produtos de mercearia." (p. 97). Este autor, também, evidencia que este local deverá ser um local fresco, com pouca humidade, de forma a não alterar a qualidade dos produtos. O economato deverá conter bancadas e prateleiras para

armazenamento de produtos, bem como câmaras frigoríficas, de modo a conservar todos os alimentos que necessitem de ser armazenados ao frio, prolongando a sua durabilidade e mantendo as suas características próprias. Cada câmara frigorífica deverá conter apenas produtos com características semelhantes, de forma a evitar a alteração e deterioração dos produtos.

Quintas (volume II, 2006) menciona que, as operações de aprovisionamento referem as seguintes fases: Encomenda, Autorização, Requisição, Compra, Receção e Armazenamento. A primeira fase, a Encomenda, refere-se ao momento em que é dada a ordem de compra, isto acontece quando é ultrapassado o *stock* mínimo de cada produto. A ordem de compra terá de ser transmitida, através de uma nota de encomenda à pessoa responsável pela realização das compras, obtendo, então, a autorização para efetuar essa compra. Após a autorização será realizada a requisição, elaborada pela pessoa responsável pelo economato e remetida à pessoa responsável pelas compras. No serviço de compra deverá ter-se em atenção as especificações das mercadorias de acordo com as ofertas dos fornecedores, escolhendo as mercadorias que melhor se adequem às necessidades do hotel, estabelecendo, assim, uma política de compras. Aquando a receção de mercadorias, a pessoa responsável deverá verificar a quantidade, qualidade e preço de cada um dos produtos, conferindo se as mercadorias correspondem à encomenda realizada. Após a receção das mercadorias, estas devem ser armazenadas corretamente e individualmente, nos locais específicos, de acordo com a sua natureza, dentro do economato. (p. 527)

Em suma, o economato é o local onde são armazenados os produtos necessários à atividade da cozinha e, conseqüentemente à restauração. Quando esta secção precisa de algum produto desloca-se ao economato para o obter. Sendo relevante que haja um contacto direto destas secções, para que no economato estejam sempre presentes os produtos necessários ao bom funcionamento da cozinha e, naturalmente do departamento de F&B.

2.2.2 Cozinha e Copa

A cozinha é a secção do departamento de F&B que engloba os diversos procedimentos relacionados com a preparação e a confeção dos alimentos. Nesta secção é essencial que

ocorra um controlo às operações, como refere Quintas (Volume II, 2006), "Deverá exercer-se um controlo especial relativamente às operações de produção a cargo da cozinha, a fim de procurar reduzir ao mínimo as perdas resultantes da preparação das mercadorias utilizadas na confeção dos pratos" (p. 554).

A cozinha deverá estar equipada com o material necessário à realização das suas atividades e, de acordo com Moser (2002), esta terá de estar dividida em seções, para evitar a alteração da qualidade dos produtos. Desta forma terá de ter, principalmente, uma zona fria, ou seja uma zona destinada à preparação de carnes, peixes, legumes e à confeção de pratos frios, sendo que deverá ter o espaço e o material específico para cada tipo de alimento. Outra das zonas, poderá ser a chamada zona quente, equipada com fogões, fornos, fritadeiras, grelhadores, e todo o restante equipamento usado para a confeção dos alimentos. Deverá, também existir uma roda, ou seja, o local de saída do serviço da cozinha para os seus pontos de venda, esta será composta por uma bancada fria e uma quente, onde são colocadas, as confeções frias e quentes, respetivamente. Finalmente outra das zonas, será a zona de lavagem, ou seja a copa, onde será efetuada a lavagem de todo o material utilizado no serviço de cozinha. Para além dos locais de preparação e confeção dos alimentos, a cozinha deverá ter um espaço, designado de despensa do chefe, onde o chefe de cozinha poderá executar as suas funções administrativas, como a elaboração de ementas, dos horários de trabalho do pessoal e das requisições. (p. 105)

Numa unidade hoteleira, a cozinha é responsável por assegurar os serviços de refeições dos diversos locais de consumo, o restaurante, a cafetaria, o bar e o *room service*. Para uma realização correta destes serviços, não basta que os colaboradores que os executam, atuem de uma forma exemplar e profissional, é também necessário que a cozinha apresente uma estrutura organizada e uma correta conservação e confeção dos alimentos. Os clientes valorizam a boa apresentação dos pratos e o seu sabor.

A secção do departamento de F&B responsável pela limpeza e desinfeção da loiça utilizada no serviço de cozinha e restauração é designada como copa. De acordo com Moser (2002), a copa, ou zona de lavagem corresponde à "área onde é efetuada a lavagem de todo o material utilizado no serviço de cozinha, também denominada bateria de cozinha (tachos, panelas, utensílios diversos, etc)", (p.107). Este local deverá situar-se dentro da cozinha, de forma a facilitar o serviço, e terá de estar equipado com bancadas com tinas, máquinas de

lavar a loiça, carros de apoio às máquinas, estantes para guardar a loiça já lavada e desinfetada, e um local para lavar e desinfetar as mãos. A copeira, ou a pessoa responsável pela copa, terá a responsabilidade de efetuar as encomendas do material que necessita, bem como reportar o estado das máquinas e do restante material à pessoa responsável por essa função.

2.2.3 Restaurante

O restaurante de um hotel, o local onde são consumidas, pelos clientes, as refeições confeccionadas pela cozinha, deve possuir uma personalidade própria, bem como um conceito inovador, de forma a diferenciar-se de outros hotéis. Quintas (Volume II, 2006) refere que "Os restaurantes dos estabelecimentos hoteleiros deverão possuir uma identidade de qualidade, resultante de uma combinação de *design* original do espaço físico, mobiliário e decoração; grande qualidade da comida e nível de serviço; aspeto atraente das mesas, composição equilibrada da carta e agradável apresentação do pessoal", (p. 508). Podemos, ainda acrescentar que, "O restaurante é sem dúvida uma das seções mais complexas dos estabelecimentos hoteleiros, tanto pela natureza especial da função que lhe cabe desempenhar, como pela importância da sua relação com outros departamentos a que está intimamente ligado e de que depende em boa medida", nomeadamente a cozinha (p. 513).

Num estabelecimento hoteleiro, o restaurante é o local que é visitado pelos clientes com a finalidade de estes usufruírem de uma boa refeição. Cada estabelecimento oferece ao seu cliente as refeições que considerar importantes, mediante a estrutura e tipo do hotel. De entre as refeições possíveis a apresentar pelos hotéis, podemos identificar, os pequenos-almoços, os almoços e os jantares.

Serviço de Pequenos-Almoços

O pequeno-almoço é, na maior parte das vezes, a única refeição incluída na estada dos clientes, sendo que esta é das refeições mais importantes do dia, e que os clientes tendem a não despendem de muito tempo no seu consumo, esta terá de ser uma refeição rápida e

eficiente. Quintas (2006) refere que, "O pequeno-almoço é, em muitos casos a única refeição que os hóspedes tomam no estabelecimento a que se acolhem, proporcionando, por isso, aos hoteleiros a possibilidade de os impressionar favoravelmente e procurar levá-los a utilizar o restaurante do hotel durante a estadia" (p. 571).

Uma das formas mais eficientes de servir esta refeição é através do *Buffet*. Este tipo de serviço, denominado de *self-service*, implica que o cliente se sirva a si próprio, a partir de uma mesa ou bancada com os alimentos, bebidas e materiais necessários (louças, vidros e talheres). É relevante, neste caso, que os alimentos sejam expostos adequadamente, respeitando a qualidade dos mesmos. Em alguns casos, o hotel opta por servir à mesa as bebidas quentes (café, chá, chocolate e leite), através de uns termos, de forma a conservar a sua temperatura. A modalidade de pequeno-almoço *Buffet* é considerada uma mais-valia, apresentando algumas vantagens para o hotel. Começando pela facilidade do serviço, visto que é o próprio cliente que se serve, os colaboradores apenas têm de prestar alguma assistência. Se o serviço é realizado pelo cliente, isso implica uma redução do número de colaboradores necessários ao serviço, conseqüentemente, uma redução de custos. Por fim, a modalidade *Buffet* tende a originar um serviço mais rápido, o que por sua vez, garante uma elevada rotação dos lugares disponíveis na sala.

No serviço de pequenos-almoços, mesmo recorrendo ao *Buffet*, é necessário que exista uma carta de pequenos-almoços. Essa carta deve contemplar todos os alimentos e bebidas incluídos no respetivo serviço e, os seus respetivos preços, para que o cliente a possa consultar e se possa informar do tipo de produtos que terá à sua disposição. A carta deverá ser elaborada em Português e nas línguas estrangeiras, de forma a estar acessível a todos os clientes.

Serviço refeições - almoço e jantar

As refeições mais elaboradas, como os almoços e os jantares podem ser servidos de diferentes formas. De acordo com Medlik & Ingram (2002), estes serviços de restaurante dividem-se em três níveis de serviços, o serviço *self-service*, serviço no balcão e serviço *à lá carte*. No serviço de *self-service*, também designado *Buffet*, o cliente é que serve a sua refeição, adquirindo os alimentos junto de uma mesa ou balcão e, posteriormente, senta-se

numa mesa para a consumir. Outro dos serviços, o serviço no balcão, consiste em servir a refeição ao cliente, sendo consumida no balcão. Por fim, o serviço *à la carte*, onde o cliente é servido por um colaborador do estabelecimento, que anota o pedido do cliente e o serve na mesa. Nesta última forma de serviço, *à la carte*, pode ser oferecido ao cliente dois menus diferentes. O menu *table d'hôtel*, que consiste num menu com opções limitadas, e com um preço único para qualquer combinação de itens escolhidos, ou com um preço determinado pela escolha do prato principal. E o menu *à la carte*, este oferece várias opções de itens, sendo que cada item possui um preço específico. (p. 102)

Nos serviços de refeições é necessário que exista uma carta do restaurante, onde sejam contemplados todos os pratos confeccionados no restaurante. Quintas (Volume II, 2006) afirmou que, "A carta do restaurante deverá proporcionar a satisfação dos clientes, graças, sobretudo, ao nível, variedade e originalidade das confeções propostas, à qualidade dos produtos utilizados e à oferta de preços considerados justos pelos destinatários." (p. 520). A carta não deverá ser demasiado extensa, de modo a que não seja necessário uma exagerada diversidade de mercadorias, evitando a existência de elevados *stocks*. Em relação à sua organização, esta deverá ser organizada pela mesma ordem por que são servidos os pratos, começando pelos acepipes, seguindo-se os cremes, as massas, os peixes, as carnes a fruta e sobremesas e, por fim as bebidas, sendo que as bebidas poderão estar contempladas em uma outra carta mais específica. A carta deve ser alterada constantemente, indo de encontro às necessidades dos clientes, o mais aconselhável seria a sua mudança a cada época do ano, de forma a acompanhar a variação dos produtos do mercado.

2.2.4 Room Service

Em alguns casos, os clientes evitam o uso do restaurante, preferem consumir as suas refeições na comodidade dos quartos. Nestas situações o hotel deve oferecer como solução o serviço de *Room Service*. Segundo Quintas (2006, Volume II), este serviço define-se no "fornecimento de refeições e pequenos consumos, nos quartos" (p. 569).

Este tipo de serviço tende a ser um serviço personalizado, havendo um contato direto com o cliente. O serviço de *room service* deve ser um serviço efetuado com bastante

qualidade e profissionalismo, de forma a satisfazer corretamente os pedidos dos clientes do hotel. Este serviço não deverá ser muito demorado, deve-se ter em atenção o tempo de espera do cliente, evitando que o cliente espere demasiado tempo. Quando um cliente requer um *room service*, indicando uma hora específica, essa hora deve ser cumprida, de forma a não dar azos a futuras reclamações. O *room service* é, principalmente, utilizado no serviço de pequeno-almoço, segundo Quintas (2006, Volume II), "o pequeno-almoço no quarto conserva uma ideia mística e, se tomado na cama, representa mesmo uma noção de luxo e fantasia", (p. 570).

Outros aspetos a ter em consideração neste tipo de serviço, é a qualidade dos alimentos e o seu acondicionamento para que não perca nenhuma característica, o meio de transportar as bebidas deve ser feito de acordo com a necessidade do cliente, como por exemplo, usar um termo para transportar bebidas quentes.

Em relação aos colaboradores do hotel responsáveis pelo transporte deste serviço aos quartos dos hóspedes, é necessário que estes se apresentem identificados e que sejam profissionais no desempenho da sua tarefa. Ter especial atenção ao relacionamento com o cliente, não invadindo a sua privacidade.

2.2.5 Bar

O bar de um hotel é, maioritariamente, utilizado pelos clientes quando estes necessitam de um local confortável para conviver, ou simplesmente para tomar uma bebida ou uma refeição ligeira. De acordo com Medlik & Ingram, (2002), o bar de uma unidade hoteleira é responsável por servir, tanto os seus clientes, como os não clientes. Neste local do hotel, podem ser servidas as diversas bebidas, bem como algumas pequenas e rápidas refeições, ao longo do dia, de forma a satisfazer as necessidades dos seus clientes (p. 105).

Os bares dos hotéis devem ter em atenção três aspetos: a variação das bebidas disponíveis, a forma do serviço e o ambiente e a atmosfera do espaço. Em relação à variação das bebidas, estes devem apresentar uma carta de bebidas onde estejam contemplados todos os tipos de bebidas (alcoólicas e não alcoólicas), bem como os seus respetivos preços, de

modo a que o cliente a possa consultar e fique informado de todas as bebidas que o hotel oferece. Se, por sua vez, no bar esteja contemplado o serviço de refeições, deverá, também existir uma carta dessas mesmas refeições. Quanto à forma do serviço, esta varia de espaço para espaço e do tipo de hotel, o serviço terá de ser realizado por um colaborador que obtenha conhecimento específico na elaboração de todas as bebidas. O ambiente e o espaço, apresentado neste local, deve contemplar um ambiente acolhedor e agradável, de modo a que os seus clientes se sintam confortáveis e, conseqüentemente, usufruam dele ao longo da sua estada.

No que se refere à gestão dos *stocks* do bar, é necessário que cada estabelecimento estipule um *stock* mínimo obrigatório. Este *stock* mínimo deverá estar diretamente interligado com as atividades esperadas do estabelecimento. O colaborador responsável pela gestão de *stocks* do bar, deverá ter em atenção os produtos disponíveis em armazém e os serviços estipulados para os dias seguintes. Uma das suas funções é gerir os produtos em armazém e, as encomendas a realizar dos produtos em falta, de forma a que o hotel consiga satisfazer diariamente os pedidos dos seus clientes.

Outro dos departamentos presentes nos hotéis, é o departamento de Alojamento, este departamento subdivide-se em dois departamentos, *front-office* (recepção) e *Housekeeping*. O departamento de recepção é responsável pelas reservas e recepção dos clientes. O departamento de *housekeeping* é responsável pela limpeza, desinfeção, arrumação e apresentação dos quartos dos hóspedes, bem como das áreas comuns do hotel.

2.3 Departamento Alojamento - *Front Office* (Recepção)

O departamento de Alojamento na vertente *front-office* (recepção), é o departamento que acompanha toda a estada dos seus clientes. É este departamento que está responsável pela realização das reservas, pela recepção dos clientes às instalações do hotel, por informar os clientes de todas as atividades e serviços do hotel, por auxiliar o cliente ao longo de toda a sua estada e, por no final da estada receber o pagamento e despedir-se do cliente. De acordo com Quintas (2006, Volume II) "A atividade do *Front Office* ao serviço dos clientes tem

frequentemente início em fase anterior à sua chegada ao hotel e prolonga-se até à sua saída, incluindo as operações relacionadas com a entrada e permanência daqueles no estabelecimento", (p. 409).

Quintas (2006, volume II), refere, também que, este departamento inclui diversas categorias, como a receção, a caixa, a portaria, as reservas e os telefones. A receção é responsável por receber os hóspedes aquando a chegada destes à unidade hoteleira, efetuar o seu *Check-in* (registo da entrada dos hóspedes), verificar o *room status* (controlo da situação dos quartos) e, realizar a faturação dos produtos e serviços usufruídos pelos hóspedes, durante a sua estada. A caixa tem a responsabilidade de efetuar o *check-out* dos clientes, ou seja o controlo do crédito dos clientes e o recebimento das suas contas. À portaria cabe as funções de assistir os clientes, no que se refere a informações, transporte de bagagens, serviço de mensagens, recebimento, distribuição e expedição de correio e, de vigiar e manter a segurança do hotel e dos seus clientes. As reservas ocupam-se de reservar e vender os quartos e os serviços do hotel, controlando a capacidade disponível do hotel. Por fim, a categoria dos telefones é responsável por todo o serviço telefónico que ocorra no hotel. (p. 409).

O departamento de *Front Office* deverá recorrer ao uso de sistemas automáticos, computadorizados, para facilitar a organização interna. Este tipo de sistema deve estar acessível aos colaboradores do estabelecimento, para que estes tenham acesso à base de dados do hotel. Estes sistemas, devem contemplar as reservas efetuadas, as informações específicas e relevantes sobre todos os hóspedes do hotel, o *room status* ou seja, a situação da disponibilidade dos quartos, o registo dos depósitos e faturação de cada cliente, e ainda o controlo e registo do *check-in* e *check-out* dos seus hóspedes.

2.3.1 A receção

A receção, é a secção do departamento de *front-office* que estabelece o primeiro contacto pessoal com o cliente, deste modo, segundo Manuel Ai Quintas (2006, Volume II) "não será difícil reconhecer a necessidade de garantir o funcionamento, superiormente eficaz deste departamento, por forma a causar nos visitantes uma impressão agradável, predispondo-os, favoravelmente para os serviços que posteriormente lhes serão prestados."(p. 410). Desta

forma, a recepção terá um papel bastante importante, como receber os clientes de uma forma correta, criando-lhes uma boa imagem do estabelecimento, visto que o primeiro contato é a imagem de marca de qualquer estabelecimento.

As funções atribuídas à recepção, compreendem a recepção e o acolhimento dos clientes aquando da sua chegada ao hotel, a reserva de serviços do hotel sempre que solicitados pelos clientes, a faturação do alojamento e dos serviços e, o atendimento dos pedidos e reclamações dos clientes ao longo de toda a sua estada e, por outro lado, para além destas funções, a recepção, também é responsável pela organização e manutenção dos arquivos da secção, para que estes estejam sempre organizados e de fácil acesso a todos os colaboradores da secção.

A caixa, uma das funções da recepção, é responsável por todas as tarefas relacionados com a concessão e o controlo de crédito, operações de câmbios e recebimento de contas (momento do *check-out*). Segundo Américo Mata, (2003), esta secção tem como principais objetivos, registar todas as vendas realizadas, manter tanto as contas, como o controlo interno atualizados, receber as contas dos clientes e as receitas dos vários pontos de venda e manter organizado o serviço dos cofres. "A Caixa desempenha, ainda, outras tarefas, como fazer câmbios de moeda estrangeira, aceitar valores para guardar nos cofres, etc., mas a sua preocupação principal deve ser, a de que o *check-out* seja para o cliente o corolário de uma estada bem passada" (p. 149). Esta secção tem um nível de responsabilidade superior, visto ser responsável por todas as transações monetárias realizadas num estabelecimento hoteleiro. É, então relevante, que os colaboradores responsáveis por esta secção mantenham os documentos e relatórios de contas sempre organizados, de forma a facilitar a sua consulta por parte dos restantes membros do estabelecimento, aquando necessário.

2.3.2 Portaria

A portaria é responsável, como referido anteriormente, por assistir os clientes, quer nas informações sobre o hotel, no transporte de bagagens, no recebimento do correio e, na sua segurança. Segundo Mata (2003) "À portaria está consignada uma grande responsabilidade e a seleção dos Porteiros deve ser feita com grande cuidado, pois eles representam, quase sempre, a imagem do hotel." (p. 171). Posto isto, torna-se relevante referir que os porteiros

mantenham com os clientes uma relação hospitaleira e amigável, de forma a que estes se sintam bem acolhidos e confortáveis ao dirigirem-se à unidade hoteleira.

Os porteiros devem estar informados sobre todos os serviços do hotel para, se necessário, comunicarem ao cliente quando este pedir alguma informação. A eles cabe-lhes auxiliar os clientes, quando necessário, através do transporte da bagagem ou apenas partilharem informações. A organização do correio e de mensagens que poderão chegar para os clientes, também, fazem parte das tarefas dos porteiros. Por outro lado, visto a Portaria se situar à entrada do hotel, são os porteiros os responsáveis pela segurança e vigilância quer dos clientes, quer do estabelecimento.

O departamento de Portaria pode englobar outras funções, como o denominado Trintanário e o Bagageiro. O Trintanário é a pessoa que se ocupa da porta do hotel, recebe os clientes e avisa a receção da chegada destes. De acordo com Mata (2003), "O seu lugar é diante a porta do hotel. Abre as portas das viaturas que chegam e cumprimenta os clientes. Quando se trata de uma chegada, avisa a receção...", (p. 193). O Bagageiro é a pessoa responsável pela bagagem do cliente, a ele cabe-lhe a função de, no momento da chegada do cliente ao hotel, retirar a mala do carro e transportá-la até ao quarto do cliente. O mesmo fará no momento em que o cliente termina a sua estada e sai do hotel.

2.3.3 Reservas

A secção das reservas ocupa-se de reservar e vender os quartos e os serviços do hotel, ou seja, em muitos casos é o primeiro contacto que o cliente tem com o hotel. De acordo com Américo Mata (2003), "... definimos reserva como um pedido adiantado de venda de um quarto para uma data futura." (p. 49). Outra das definições de reserva defendidas por Mata (2003), "... o departamento que faz o controlo eficiente e rentável do fluxo de entradas e saídas dos hóspedes, auxiliando no planeamento antecipado das ocupações e assegurando a disponibilidade dos quartos à chegada do cliente." (p. 50)

As reservas são planeadas e organizadas pelos sistemas de reservas, sendo que cada unidade hoteleira cria o seu sistema de reserva de acordo com o tipo e dimensão do seu hotel,

bem como em função do serviço que apresenta. É essencial que o sistema de reserva adaptado a determinada unidade hoteleira englobe aspetos como o *Yield Management* (o sistema que propõe os preços ideais a vender no momento em que é feita a reserva), o *room status* (inventário de disponibilidade dos quartos), *Guest History* (fichas dos clientes), os contratos com as agências de viagens e os operadores turísticos, *registration card* (formulário de reserva) e, a confirmação de reserva.

As reservas podem ser efetuadas de duas formas, diretamente com o hotel (ao balcão, por telefone ou por e-mail), ou através de intermediários (agências de viagens, operadores turísticos).

2.3.4 Telefone

O telefone é um dos meios mais utilizados na comunicação quer interna, quer externa de um estabelecimento hoteleiro. Segundo Mata (2003), “O Departamento de Telefones de um hotel, engloba quase todos os meios de comunicação que se encontram disponíveis para servir os clientes e os próprios serviços e, num sentido lato podemos dizer que existem atitudes internas e externas de comunicar qualquer informação e que os meios para o fazer, são cada vez mais sofisticados.” (p. 198). Podemos, também afirmar que a grande parte das reservas efetuadas iniciam-se com um contacto telefónico e, a comunicação entre departamentos de um hotel é realizada via telefone.

Há várias características que um telefonista deve conter, para que desempenhe um serviço correto. Este deverá ser simpático, utilizar uma linguagem coerente e concreta, sendo facilmente entendida pelo interlocutor. Deverá ter um conhecimento alargado sobre o funcionamento do hotel em geral, de forma a satisfazer todas as dúvidas e informações que lhe sejam colocadas pelos interlocutores. O telefonista deve ter uma especial atenção à linguagem e às expressões utilizadas, comunicando de uma forma positiva e evitando as informações mal entendidas por parte do ouvinte.

2.4 Departamento Alojamento – *Housekeeping*

O departamento de *housekeeping* é responsável pela limpeza, desinfecção, arrumação e apresentação dos quartos dos hóspedes e, das áreas comuns do hotel. Segundo Medlik & Ingram (2002) “A principal função de um hotel é acomodar aqueles que estão longe de casa, e as acomodações para dormir são o produto mais característico de um hotel”, (p. 87). Visto que a principal função de um hotel é alojar os seus clientes, Quintas (2006, volume II) afirma que os “quartos constituem o produto básico dos empreendimentos hoteleiros e o único insusceptível de ser dispensado por estes, valendo sobretudo pelos níveis de conforto, higiene e comodidade proporcionados aos seus utentes.” (p.465).

Para que um hotel apresente um nível de conforto, higiene e comodidade excelente é necessário que este se apresente bem estruturado e organizado. Para isso deve repartir tarefas e responsabilidades por diversos departamentos. O departamento de andares, departamento responsável pela limpeza, arrumação e apresentação dos quartos do hotel. O departamento lavanderia, a este compete a limpeza e a desinfecção da roupa utilizada no hotel. E, o departamento da limpeza, ao qual corresponde a limpeza do hotel, ou seja de todas as zonas comuns do hotel.

2.4.1 Departamento de Andares

De acordo com Quintas (2006, Volume II) “A organização do departamento de andares deverá permitir prestar a atenção devida à generalidade dos hóspedes, garantindo o conforto, segurança e bem-estar a que têm direito em todas as circunstâncias.” (p. 469). Sendo este departamento responsável pela limpeza, arrumação e apresentação do alojamento dos hóspedes, é necessário que haja rigor e disciplina por parte dos colaboradores do hotel, para que desempenhem corretamente as suas funções e, encantem os seus hóspedes. Quintas (2006, Volume II) refere que, “A disciplina de trabalho e o comportamento do pessoal de quartos deverão ser completados por uma irrepreensível apresentação das empregadas, concorrendo significativamente para o prestígio do estabelecimento.” (p. 465)

2.4.2 Departamento Lavandaria

O departamento de lavandaria, é responsável por lavar, secar, engomar e arrumar a roupa utilizada na actividade do hotel. Segundo La Torre (2001), "A lavanderia envolve uma actividade, uma vez que diariamente são lavados muitos lençóis, toalhas de mesa e de banho e guardanapos usados constantemente no hotel" (p. 64).

A roupa do hotel necessita de um tratamento particular, uma vez que esta será usada pelos clientes e, de certa forma na sua higiene pessoal e actividades mais íntimas. Afirma Quintas (2006, Volume II) que, "o tratamento dispensado à roupa do hotel, a fim de garantir a higiene e a apresentação exigíveis, o qual deverá contribuir para a imagem de qualidade global do estabelecimento" (p.495).

Para além desta função, este departamento, também, é responsável pelo tratamento da roupa dos seus colaboradores e da roupa pessoal do cliente, sempre que este o pretenda. Neste sentido, os estabelecimentos hoteleiros ao oferecerem um serviço de lavandaria aos seus clientes, necessitam de desempenhar esse serviço de uma forma eficiente e cuidada. De acordo com Quintas (2006, Volume II), "trata-se, obviamente, de um trabalho da maior importância e responsabilidade, no qual os serviços de rouparia deverão pôr o melhor cuidado e atenção, garantindo a entrega da roupa aos clientes com a rapidez pretendida por estes" (p. 503).

Quanto à arrumação da roupa, após devidamente lavada e engomada, esta deve ser colocada num local limpo e protegido de sujidades, separando a roupa dos quartos com a roupa da restauração. Segundo Quintas (2006, Volume II), "A roupa do hotel deverá ser armazenada e estantes e prateleiras de capacidade uniforme, convenientemente resguardada do pó ...A roupa de quartos, por exemplo, deverá encontrar-se separada da de mesa, devendo atender-se ainda, para efeitos de arrumação, às suas dimensões e modelos, quando variáveis." (p. 504)

2.4.3 Departamento Limpeza

Ao Departamento de Limpeza cabe as tarefas de limpar, desinfetar e arrumar as zonas comuns do hotel, ou seja recepção, casas de banho públicas, zona de refeições, salas de lazer e conferências. De uma forma geral, entende-se que este departamento é responsável pela limpeza dos espaços públicos do hotel, sendo assim necessário uma dedicação no trabalho, visto que o cliente valoriza a apresentação do hotel no momento da sua chegada. Segundo Quintas (2006, volume II), "A apresentação das instalações dos estabelecimentos hoteleiros de qualquer natureza e categoria deverá obrigar a especiais cuidados de limpeza e higiene destinados a libertar as superfícies (pavimentos, paredes e tectos), mobiliário, elementos decorativos e equipamentos de qualquer tipo de sujidade, e a assegurar a higiene indispensável a um ambiente saudável" (p. 472).

3 Caracterização da Unidade Hoteleira

Neste capítulo encontra-se caracterizada a unidade hoteleira onde foi realizado o estágio - Hotel Villa Batalha. Essa caracterização engloba a apresentação do hotel e de todos os departamentos e serviços que este oferece aos seus clientes. Está, também, incluído neste capítulo a estrutura funcional do Hotel em estudo, fazendo referência aos departamentos existentes e aos recursos humanos afectos a cada departamento. Outro dos pontos mencionados é a segmentação de mercado e o público-alvo definido pelo hotel, de forma a facilitar a percepção do tipo de serviço oferecido aos seus clientes.

3.1 Caracterização do Hotel Villa Batalha

O Hotel Villa Batalha (HVB), apresentado na figura 1, é um hotel de quatro estrelas superior, situado na Vila da Batalha, próximo do Mosteiro da Batalha (Mosteiro de Santa Maria da Vitória, património Mundial da UNESCO e uma das Sete Maravilhas de Portugal). O hotel representa um conceito inovador de hotelaria, apresentando um elevado nível de conforto e comodidade, e um vasto leque de atividades e oportunidades para um público exigente, nacional e internacional.



Figura 1- Hotel Villa Batalha.
Fonte: Base dados do Hotel

Visão: "Enraizados no oeste de Portugal e da Europa, mostrarmos como a contemporaneidade e a tradição cultural se fundem num forte abraço, olhando o futuro através de um conceito inovador"¹.

Missão: "Inspirador pelos nossos valores culturais e raízes tradicionais, assumindo a hospitalidade portuguesa como a bandeira do nosso serviço de excelência, querendo transmitir de forma apaixonada a riqueza do nosso património cultural, natural, gastronómico e de bem-estar, para que cada hóspede se sinta envolvido por experiências únicas e sensações autênticas"².

Quartos

Os quartos do Hotel Villa Batalha, representados na figura 2, apresentam um nível de conforto irrepreensível, decorados em tons sóbrios, recorrendo ao negro, ao cinza e ao branco para compor uma atmosfera ao mesmo tempo harmoniosa, sofisticada e acolhedora. Destes poderão avistar-se o Mosteiro da Batalha de um lado, e pelo outro, a serra e espaços verdes, respondendo assim, às solicitações dos seus diversos clientes.



Figura 2 - Quartos do Villa Batalha.
Fonte: Base dados do Hotel

O HVB é composto por 93 quartos, em que 51 são quartos *standard*, denominados de duplos, podendo ter uma cama de casal, ou ter duas camas em separado, *twin*. Os restantes 42 quartos são *suites*. Estas subdividem-se em *Suite Junior* e *Suite Master*, de acordo com a sua

¹ <http://www.hotelvillabatalha.com/>

² <http://www.hotelvillabatalha.com/>

dimensão. Nos quartos de maiores dimensões é possível alojar uma família composta por quatro elementos.

Os quartos contêm 3 tipos de almofadas (Halofill, penas e penugem), de forma a satisfazer o gosto de cada cliente. Têm ar condicionado, telefone, casa de banho, televisão com canais via satélite e com porta USB, internet, cofre, secador e minibar. O serviço de quartos compreende o horário das 11 horas às 22h30.

Uma das particularidades dos quartos do hotel é estarem preparados para hóspedes com necessidades especiais de acessibilidade. Os quartos são bastante espaçosos, assim como as casas de banho. Estas para além de terem a possibilidade de serem adaptadas, têm um polibã, de forma a facilitar o acesso a todos os seus clientes.

Restaurante Adega dos Frades

"O restaurante Adega dos Frades, homenageia uma das salas mais importantes do claustro D. João I, espaço nobre no Mosteiro da Batalha, onde existe uma grande abóbada de berço quebrado e que terá sido usado como adega e armazém de fruta. Com muita luminosidade natural, espaços amplos e um conforto ímpar, é um lugar por excelência onde se fundem gastronomia e tradição, vinhos e hospitalidade, produtos regionais e serviço de excelência."³

O Restaurante Adega dos Frades, (figura 3), prima por uma gastronomia tradicional, baseada em produtos regionais, dando a oportunidade aos seus hóspedes de conhecer a cultura gastronómica da região. O restaurante não está focalizado só nos seus hóspedes, acolhe também visitantes que procurem uma refeição de negócios, familiar, romântica ou comemorativa. O Restaurante está aberto todos os dias para o pequeno-almoço (dias de semana das 7h às 10h, e ao fim-de-semana das 8h às 10h30). Para o almoço das 12h30 às 15h e para o jantar das 19h às 22h.

³ <http://www.hotelvillabatalha.com/>



Figura 3 - Restaurante Adegas dos Frades. Fonte:
Base dados do Hotel

Bar O Claustro

" O Claustro Real ou de D. João I é um dos dois claustros do Mosteiro da Batalha. É de construção inicialmente gótica e só tem um piso, como era costume naquela época, o que faz com que a cobertura também sirva de terraços que percorrem todas as galerias."⁴

O Bar Claustro, representado na figura 4, é um espaço confortável com luminosidade natural, que fornece aos seus clientes a possibilidade de apreciar uma refeição ligeira acompanhada de um sumo natural da região. Este espaço oferece ao cliente a oportunidade de ver televisão, ler o jornal, ouvir música ou jogar jogos tradicionais.

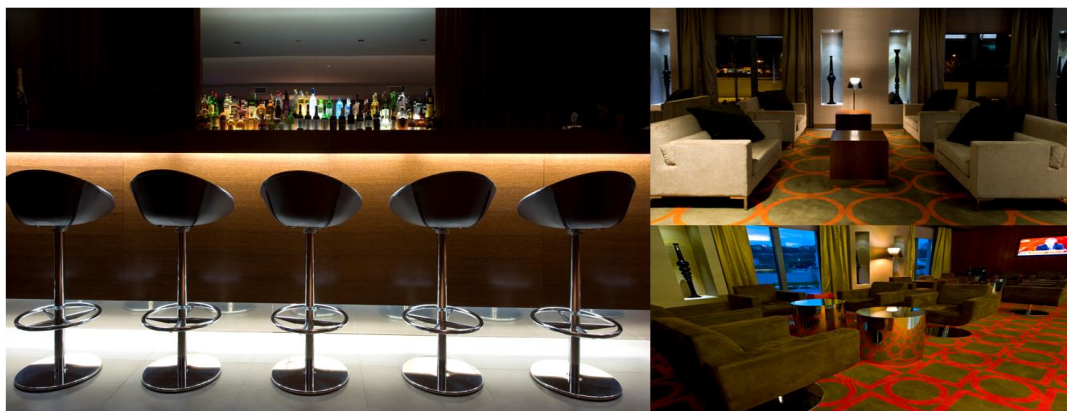


Figura 4 - Bar Claustro. Fonte:
Base dados do Hotel

⁴ <http://www.hotelvillabatalha.com/>

SPA

O SPA do Hotel Villa Batalha, como podemos verificar na figura 5, é caracterizado por ser um espaço relaxante e acolhedor devido a estar delineado por vidro, o que permite uma iluminação de luz natural e uma vista para o Mosteiro da Batalha. A sua decoração elegante, em tons escuros, e em conjunto com a música ambiente e odores do local traduzem um cenário perfeito, de forma a proporcionar uma experiência única aos seus utilizadores.

Este espaço é constituído pelo Circuito Sensações do Rio e por cinco salas de tratamento. O Circuito Sensações do Rio é composto pelo banho turco, a sauna, fonte de gelo, *duche vichy*, *spa bed*, pedilúvio, *jacuzzi*, uma piscina aquecida e animada com jatos de água e um ginásio de manutenção. Os tratamentos são realizados por uma terapeuta e podem ser de rosto e corpo, manicura e pedicura.



Figura 5 - Spa.
Fonte: Base dados do Hotel

Reuniões e Eventos

O Hotel Villa Batalha dispõe de oito salas preparadas para reuniões, todas elas iluminadas por luz natural e equipadas com modernos sistemas de som e imagem. Sendo elas:

- Sala Capítulo - sala situada ao lado do restaurante, com ligação direta a este, pode ser usada como restaurante ou como sala de reunião. Esta sala tem ainda a particularidade de ter acesso à esplanada, tendo uma vista magnífica para o campo de golfe e para o rio Lena.

- Sala Real, Mosteiro, D. Filipa e D. João I - sala de pequenas dimensões, recomendada para pequenas reuniões.

- Sala Mestre de Avis, também conhecida como a biblioteca - sala que reúne capacidade para acolher reuniões, como para ser uma sala de entretenimento.
- Sala Condestável ou cinema - sala preparada para reuniões e possui também equipamentos necessários à visualização de filmes.
- Sala Aljubarrota - sala de grande dimensão (cerca de 300 metros quadrados), podendo ser utilizada para grandes reuniões, conferências ou eventos.

Golfe (Par: referência média de tacadas para pôr a bola no buraco – Par3: 3 tacadas)

O HVB dispõe de um campo de Golfe *Pitch&Putt* (campo constituído por buracos PAR3) de 6 buracos, homologado pela Federação Portuguesa de Golfe. Este campo está em funcionamento todos os dias, compreendendo um horário das 9h00 às 19h00. A área de treino é composta por um campo de 9 buracos (*Putting Green*) e de um *Driving Range* (campo contra uma rede), onde se pode treinar o *Swing* (Balanço, rotação do corpo para dar a tacada) e o impacto da bola.

O hotel possibilita o ensino da modalidade de Golfe através da sua Academia de Golfe. Esta academia permite obter aulas individuais ou em grupo e aulas para crianças e jovens entre os 6 e os 16 anos. O seu horário de funcionamento é de terça feira a sábado das 09h00 às 19h00 e domingo das 09h00 às 13h00.

Hotel amigo do ambiente

O Hotel Villa Batalha pode ser considerado um EcoHotel devido à sua construção sustentável. Este acolhe no topo do seu edifício cinquenta painéis térmicos de alto rendimento que permitem aproveitar a luz solar, assegurando o aquecimento da piscina interior e de parte considerável das águas quentes consumidas na unidade. Outra das características da construção do hotel é o recurso a fachadas de ventilação, estas evitam transferências térmicas prejudiciais com o exterior, preservando a temperatura no interior do hotel. Para economizar água, o hotel construiu uma ETAR própria, nas suas instalações com a finalidade de reutilizar as águas dos banhos para alimentar os autoclismos. Também nos gastos de eletricidade se

estima uma poupança relevante, na ordem dos 50 por cento, em comparação com a despesa média de um hotel de dimensão semelhante. Esta poupança resulta através de quatro quintos da iluminação do hotel provir de lâmpadas LED, bastante mais eficientes e duradouras do que as lâmpadas vulgares. Por outro lado, através de um sistema de gestão inteligente criado pela *Siemens*, toda a instalação é monitorizada num único computador portátil. Com isto, os desperdícios são evitados pelo controlo, a partir da secretária da pessoa responsável, da intensidade da luz e da ativação e desativação de aparelhos de ar condicionado, frigoríficos e televisores.

Para além da sustentabilidade, este hotel prima pela inovação, como é o caso dos números dos quartos do hotel serem em LED. Desta forma indicam (ligado/desligado) consoante os hóspedes se encontram no alojamento ou fora, eliminando o desagradável bater de porta. Também os televisores LCD são autênticos centros de comunicação, permitindo receber mensagens da receção semelhante a SMS, oferecem um vasto catálogo de filmes e a leitura atualizada dos principais jornais europeus. No *lobby*, o posto de acesso à *internet* utiliza computadores de última geração, com processador integrado no monitor. Os espaços para reuniões estão preparados para projeção, podendo transformar-se, facilmente, em salas de cinema.

3.1.1 Estrutura Funcional do Hotel Villa Batalha

O Hotel Villa Batalha é um hotel familiar, sendo que a administração do hotel é composta por um elemento, o dono do hotel. Estando o hotel à responsabilidade da direção, está é constituída por um diretor geral, este coordena e gere o funcionamento do hotel. Podemos observar na figura 6 os diferentes departamentos do hotel, o departamento comercial, o departamento front-office (receção), o departamento F&B (restaurante, bar, cozinha, economato e copa), o departamento de housekeeping, (lavandaria, limpeza), o departamento da manutenção, do golf e do spa.

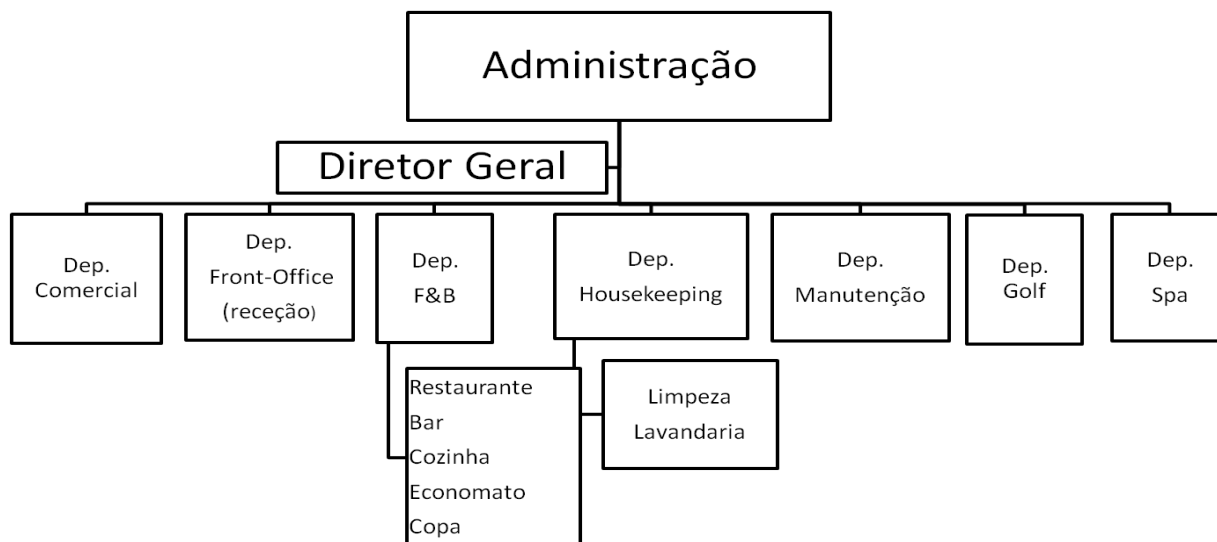


Figura 6 - Organograma do Hotel Villa Batalha.
Fonte: Própria

O departamento comercial é composto por um colaborador, este é responsável pela parte comercial do hotel, bem como pelas reservas de grupos, nomeadamente na elaboração dos orçamentos.

O departamento de *front-office*, ou seja a recepção, para além de ser responsável pela recepção dos clientes (*check in* e *check out*), também tem a seu cargo as reservas, a faturação e o *city ledger*. Este departamento é composto por cinco elementos, sendo eles um chefe de recepção, maioritariamente responsável pelas funções financeiras e, quatro rececionistas. estes repartem-se, alternadamente, pelos três turnos existentes, o turno A (das 8h às 16h), o turno B (das 16h às 24h) e, o turno D (das 24h às 8h).

O departamento de F&B é composto por cinco diferentes secções, o restaurante, o bar, a cozinha, o economato e a copa. Ao restaurante estão distribuídos cinco colaboradores, sendo que um deles é denominado de chefe de sala, sendo responsável por coordenar as atividades do restaurante. Outro colaborador é responsável pelos pequenos-almoços, a este

cabe a função de organizar os pequenos-almoços e verificar se, se encontram disponíveis todos os bens alimentares necessários a este serviço. Os restantes três colaboradores são responsáveis por servir os clientes, tanto nas refeições de almoço como jantares. O serviço de bar do hotel está à responsabilidade de um colaborador, o *barman*, este é responsável por servir os clientes, pela organização do bar e pelo economato das bebidas. O serviço de bar também pode ser realizado por qualquer colaborador do restaurante.

Ainda no departamento de *F&B* a cozinha é composta por quatro cozinheiros, sendo um deles o chefe de cozinha, este tem como responsabilidade o bom funcionamento da cozinha, a elaboração dos horários e escalas dos cozinheiros e, o economato. É o chefe de cozinha que gere o economato (com o auxílio dos restantes dos colaboradores), e que efetua as encomendas. Os restantes três cozinheiros, são responsáveis por cozinhar as refeições para os clientes. A copa é composta por um colaborador, este é responsável por gerir os produtos utilizados ao funcionamento da mesma, bem como pelo desempenho das funções de uma copeira, a limpeza e arrumação da loiça utilizada no serviço de restauração.

O departamento de *housekeeping* é composto por sete colaboradoras. Uma delas, a governanta, é responsável pela organização das secções do departamento (lavandaria e limpeza), por efetuar os horários das colaboradoras, por gerir os produtos necessários à realização dos serviços e por supervisionar o trabalho das colaboradoras. Outra colaboradora está responsável pela lavandaria, a esta cabe a função de lavar, secar, engomar e arrumar nos locais apropriados a roupa que vem dos quartos e, de enviar para a lavandaria externa ao hotel a roupa das camas, como a capa de édredon, os lençóis e as fronhas das almofadas. As restantes cinco colaboradoras, mediante horários variáveis e rotação de funções, têm a responsabilidade de limpar tanto os quartos dos hóspedes como as zonas comuns do hotel.

O departamento de manutenção é composto por um colaborador, este é responsável pelo bom funcionamento dos equipamentos do hotel. Verifica diariamente os equipamentos bem como os sistemas de água e aquecimento do hotel. Sempre que haja alguma falha em algum dos sistemas que comprometa o funcionamento do hotel, este colaborador é chamado, e deve reparar a falha. Se este não obtiver a capacidade de o fazer, deve contactar e subcontratar o serviço de alguém que tenha essa capacidade.

Ao golfe do hotel está associado um colaborador, esse colaborador é responsável por zelar pela manutenção do campo de golfe e pelo material inerente à prática deste, bem como

desempenha a função de instrutor de golfe, auxiliando os inexperientes à prática desta modalidade.

O spa do hotel é da responsabilidade da receção. O rececionista tem a tarefa de ir abrir o spa de manhã e fechá-lo ao final do dia, é este, também, que efetua as marcações para o uso deste e para as massagens. As massagens são realizadas por uma terapeuta subcontratada, ou seja sempre que houver massagens agendadas, a receção contacta a terapeuta e esta comparece no hotel para realizar as massagens.

3.1.2 Os segmentos de Mercado e o público-alvo do Hotel Villa Batalha

O principal segmento de mercado do HVB é o segmento MICE (*Meeting, Incentives, Conferencing, Exhibitions*). Esta forma de Turismo de Negócios atende a reuniões de negócios, conferências e convenções internacionais, eventos e exposições. A finalidade do MICE consiste em converter as reuniões e conferências de negócios num evento agradável e um pouco mais informal, assim como a possibilidade de organizar eventos ou exposições num ambiente mais acolhedor. Segundo Tavares & Eusébio (2011), “os hotéis têm investido, cada vez mais, em infraestruturas que permitem acolher eventos dos mais diversos tipos, explorando, desta forma, um mercado diferente daquele que procura apenas estes espaços para pernoitar...” (p.56).

O Hotel Villa Batalha contém as instalações necessárias à realização destes eventos através das suas salas de reuniões bem equipadas, e dos espaços do *lobby* bastante amplos e espaçosos. De acordo com Tavares e Eusébio (2011), este mercado surge para a hotelaria como forma de, por um lado, estimular a receita nos restantes departamentos (eventos, *Food & Beverage*, por exemplo) e por outro lado, atenuar os elevados índices de sazonalidade verificados em alguns destinos turísticos... ..”(p.56). O Hotel Villa Batalha ainda permite que os hóspedes usufruam das suas instalações adicionais, como o seu spa, campos de golfe e ténis. Em alguns eventos já realizados no hotel, as entidades organizadoras ofereceram massagens, aulas de golfe e *workshops* de cozinha para os participantes do evento.

Para além deste segmento de mercado, o hotel também regista com frequência, o segmento *Corporate*, clientes de empresas que pernoitam no hotel por um determinado período de tempo. Em virtude da Batalha ser um centro histórico, as famílias deslocam-se ao hotel, normalmente na época de férias ou fins-de-semana, de forma a passar uns dias encantadores em contacto directo com a natureza e com a cultura da região.

4 Descrição do Estágio

No seguimento do Mestrado de Gestão e Direção Hoteleira, da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar de Peniche, do Instituto Politécnico de Leiria, foi efetuado um estágio no Hotel Villa Batalha. Visto este hotel ser independente e de tamanho médio, permite que os seus estagiários conheçam todo o hotel e possibilita que estes desempenhem funções em todos os seus departamentos.

O estágio no Hotel Villa Batalha teve a duração de nove meses, desde Agosto de 2012 até Maio de 2013. O estágio englobou a passagem pelos principais departamentos do Hotel, o departamento de *Food & Beverage*, e o departamento de alojamento nas vertentes receção e *housekeeping*. A figura 7 demonstra como foi realizada a divisão do tempo de estágio pelos diferentes departamentos do Hotel.

Anos	2012					2013				
Mês	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio
Departamento										
F&B										
Recepção										
Housekeeping										

Figura 7- Cronograma Mensal do Estágio
Fonte: Própria

4.1 Departamento *F&B*

O estágio iniciou-se no departamento de Restauração, permanecendo neste departamento desde Agosto até Dezembro de 2012. Ao longo dos cinco meses, foi possível exercer funções no economato, na cozinha e na copa, no restaurante, principalmente no serviço de pequeno-almoço e, posteriormente nos serviços de almoços e jantares, no *Room Service* e no Bar.

O economato é uma das secções deste departamento, o estágio permitiu o desenvolvimento de algumas tarefas nesta secção, entre as quais a gestão de *stocks*. No hotel Villa Batalha, a pessoa responsável pelo economato, é o chefe de cozinha. Este deve ter em atenção todas as entradas e saídas de produtos, conseguindo manter o *stock* necessário para realizar os serviços. Cada produto deve ter definido o seu *stock* mínimo, ou seja o número mínimo de produtos para satisfazer as necessidades dos serviços do hotel. Para auxiliar estas funções, cada secção (copa, sala e cozinha) deve reportar ao chefe quando for atingido o *stock* mínimo de cada produto. Nesse momento, o chefe deve proceder à encomenda desses produtos junto dos fornecedores.

O estágio permitiu, também, participar em algumas atividades da secção da cozinha, não tanto como colaboradora, mais na observação dos processos utilizados. O objetivo da passagem por este departamento era ficar com a noção de como seriam organizados os serviços e, como se deveriam conservar os alimentos. Sendo a cozinha uma das secções mais complexas do departamento, pois esta é responsável pela conservação dos alimentos, pelo tratamento e transformação destes em refeições requintadas. O estágio possibilitou o auxílio aos cozinheiros em algumas tarefas, como no corte de alimentos e na decoração dos pratos.

A copa é a secção responsável pela limpeza e arrumação de toda a loiça utilizada no departamento de *F&B*. A principal responsabilidade desta secção é certificar-se se para cada serviço a loiça se encontra devidamente limpa e pronta a utilizar. Esta secção necessita de ter produtos de limpeza específicos para os determinados tipos de loiça (pratos, copos, material de cozinha...). Em termos dos *stocks* de produtos, funciona da mesma forma, quando forem atingidos os *stocks* mínimos, a pessoa responsável pela copa deve comunicar ao chefe de cozinha para que este realize a encomenda dos mesmos.

O restaurante é responsável por servir as refeições os seus clientes. O Hotel Villa Batalha oferece aos seus clientes serviço de pequeno-almoço, de almoço e de jantar.

Pequeno-Almoço

O serviço de pequeno-almoço do Hotel Villa Batalha é servido em *buffet*. Sempre que possível, as bebidas como o café, leite, chá ou outra bebida pretendida pelos clientes, são servidas pessoalmente, de forma a não tornar o serviço tão impessoal. O pequeno-almoço *buffet* necessita de uma preparação prévia, ou seja, durante o estágio foi possível preparar este serviço, desde gerir os produtos a colocar no *buffet*, à preparação das *mise-en-place* necessárias, à organização das mesas a ocupar pelos clientes, até ao servir o cliente.

Almoço e Jantar

O Hotel Villa Batalha é um hotel que aloja um número elevado de grupos, sendo por isso necessário que este apresente um serviço de refeições pré-definido, tanto para grupos, como para clientes em nome individual. Desta forma, o Hotel, aquando marcação de refeições para grupos, apresenta dois tipos de serviços: *buffet* ou prato servido individualmente. O serviço *buffet* engloba, normalmente, dois pratos quentes (geralmente um de peixe e um de carne), uma sopa, saladas (simples e compostas) e outros pratos frios, sobremesas e frutas (como podemos verificar no anexo I). O prato servido, é um serviço que implica que o prato já venha preparado da cozinha sendo entregue ao cliente. Em ambos os serviços, os clientes, podem escolher quais os pratos que pretendem, da ementa que lhes é apresentada.

O serviço de *Buffet* implica uma preparação antecipada, quer por parte da cozinha, devido à variedade de pratos (frios ou quentes), quer por parte da sala (organização do *buffet* e das mesas). À Cozinha compete a preparação de todos os alimentos, e a composição dos pratos. À sala/restaurante, pertence a preparação do *buffet*, disposição dos pratos no mesmo e preparar as *mise-en-place* necessárias à realização do serviço. É importante que num serviço *buffet* sejam divididas algumas tarefas pelo pessoal da sala inerente ao serviço. Por exemplo, é necessário que se estipule uma pessoa responsável pelo *buffet*, esta pessoa tem como principal função assegurar que o *buffet* se apresenta sempre composto, não havendo ausência de

nenhum dos pratos, este colaborador está em constante contacto com a cozinha. Uma outra pessoa será responsável pelas bebidas, esta tem como principal função garantir que, ao longo da refeição, as bebidas estão no seu lugar e são suficientes ao evento. Os restantes serão responsáveis pelo bem-estar dos clientes, tendo como tarefas o levantamento da loiça suja e verificar se os clientes estão satisfeitos.

O serviço de prato servido consiste na entrega do prato já elaborado ao cliente. Este implica que a cozinha personalize mais o seu serviço, preparando cada prato individualmente. O pessoal da sala tem a responsabilidade de realizar o transporte dos pratos desde a cozinha até ao cliente, verificando que os pratos não se alteram. Para além desta tarefa, têm, também, de servir as bebidas, gerindo-as de modo a que o cliente tenha sempre a bebida necessária para acompanhar a sua refeição.

As duas modalidades apresentadas são os tipos de serviços aplicados, normalmente, a refeições de grupos. No que se refere a clientes individuais, o serviço mais aplicado é o serviço *à la carte*. Este serviço consiste em o cliente escolher a sua refeição mediante a carta apresentada pelo hotel (exemplo de uma carta do restaurante Adega dos Frades no anexo II). O prato escolhido pelo cliente será servido da mesma forma que o serviço de prato servido, ou seja o prato já vem elaborado da cozinha e é só entregar ao cliente.

Em suma, todos os serviços devem ser realizados com profissionalismo, rigor, e simpatia, de modo a que os clientes fiquem satisfeitos e, principalmente, se sintam especiais. Para se elaborar um bom serviço é necessário, tanto uma boa prestação da cozinha na elaboração das refeições, como da sala em executar um serviço personalizado e eficiente.

O serviço de *Room Service* consiste em entregar no quarto do cliente os pedidos realizados por este. No caso do Hotel Villa Batalha, em cada quarto do hotel está presente uma carta de room service, para que o cliente possa consultar (anexo III). Quando o cliente pretende efetuar algum pedido, liga para a receção do hotel e realiza o seu pedido. A receção fica responsável por transmitir o pedido ao departamento *F&B*. A cozinha prepara o pedido mas, quem transporta os alimentos ao quarto dos clientes é o pessoal do restaurante.

A secção do bar no HVB, é uma secção com funções semelhantes ao restaurante, em que o objectivo é satisfazer as necessidades dos clientes, proporcionando-lhe um serviço de excelência. No bar são servidas em grande parte bebidas, havendo, também, alguns *snacks* e

refeições ligeiras. No bar, realizam-se os *coffee breaks* nos eventos de grupos. O estágio, nesta secção, passou por servir os clientes, auxiliar na organização dos *coffee breaks* e ajudar na gestão de *stocks* de bebidas.

4.2 Departamento Alojamento - *Front Office* (Receção)

No Hotel Villa Batalha, o rececionista é responsável por todas as funções inerentes à receção, desde telefonemas, reservas, portaria, aos *check in* e *check outs*, até ao *city ledger* (a emissão de faturas a crédito). O estágio neste departamento teve a duração de três meses e, ocorreu entre mês de Janeiro e o mês de Março de 2013.

O estágio iniciou-se pelo atendimento telefónico. Esta função obriga os colaboradores a conhecerem todos os serviços que o hotel oferece, a sua organização, os preços que pratica, bem como as promoções em vigor nos determinados momentos. No atendimento telefónico, é necessário saber como se dirigir ao cliente, conhecer a linguagem e as expressões que se deve utilizar e mostrar sempre disponibilidade e simpatia em auxiliar nas questões solicitadas pelos clientes. Sendo os telefones, na maior parte das vezes, o primeiro contacto que o cliente tem com a unidade hoteleira, é crucial que o cliente fique com uma boa imagem do hotel.

Além do telefone, outras das formas de o cliente comunicar com o hotel é através do e-mail. Quando se recebe um *e-mail* com uma reserva, vinda de um cliente, deve-se verificar a disponibilidade do hotel e, responder ao cliente, informando-o da receção da mesma. Após confirmar com o cliente, procede-se à reserva utilizando o programa ProHotel. Neste sistema é efetuada a reserva colocando o cliente no tipo de quarto adequado à sua preferência.

Quando um cliente se dirige ao hotel é recebido pelo rececionista. Neste momento é efetuado o *check-in*, é dado ao cliente a *keycard*, a chave que corresponde ao seu quarto, e informa-se o cliente dos serviços que o hotel oferece, os que estão incluídos na sua estada e os que este poderá adquirir. Caso o cliente pretenda, o rececionista ou outro colaborador deve-lhe prestar o serviço de bagageiro, auxiliando no transporte da sua bagagem para o quarto.

Qualquer informação que o cliente necessite, ou algum pedido que deseje fazer, deve deslocar-se à receção, ou contactar com esta. Cabe a receção receber a informação do cliente, resolvê-la, se estiver ao seu alcance ou deve dirigi-la a quem de direito.

Concluída a sua estada, o cliente dirige-se à receção para efetuar o *check-out*. Neste momento o cliente devolve a chave do quarto ao rececionista e efetua o pagamento. O rececionista deve receber o pagamento e efetuar a fatura, de acordo com os dados do cliente (se este o desejar). Este é o momento que marca o fim da estada do cliente, devendo o rececionista perguntar como correu a estada, tentando obter o seu *feedback*. O objetivo é que o cliente exprima a sua opinião e saia com a sensação de que o hotel se preocupa com o seu bem-estar.

No que se refere a estadas de grupos, a receção deverá ter em atenção outro tipo de informação. Quando uma empresa ou outra entidade contacta o hotel para efetuar uma reserva, seja para utilização do espaço para a realização de eventos, ou para alojamento, a receção deve informar-se, com precisão, de todo o equipamento que a entidade necessita, do número de quartos necessários, das refeições que desejam realizar no hotel, ou de outros serviços que a entidade pretenda usufruir do hotel como *spa* ou *golf*). Aquando das marcações de grupos, todos os departamentos do hotel devem estar informados da situação, para que se possam organizar e preparar o serviço atempadamente.

A receção, também, é responsável pelo *city ledger*, ou seja pelos pagamentos em atraso. O rececionista deve ter arquivado e organizado todos os pagamentos pendentes, para que contacte os clientes a informá-los dessa situação na tentativa de obter o pagamento. Esse contacto por ser realizado telefonicamente, através de *e-mail*, ou por carta.

4.3 Departamento Alojamento – *Housekeeping*

O departamento de *Housekeeping* é responsável pela limpeza e arrumação dos quartos do hotel, bem como de todas as áreas comuns e, pela lavandaria (lavagem e organização de toda a roupa utilizada nos departamentos do hotel, assim como as fardas dos colaboradores). O estágio neste departamento ocorreu entre o mês de Abril e Maio de 2013 e permitiu o

desempenho de todas as funções inerentes ao departamento, desde a limpeza e arrumação dos quartos e das zonas comuns, à lavanderia e ao acompanhamento da governanta na supervisão dos quartos.

As colaboradoras responsáveis pelos quartos têm a tarefa de limpar devidamente todas as divisões dos quartos, casas de banho, quarto, e sala (se se tratar de uma *suite master*). A casa de banho deve ser corretamente limpa e desinfetada, devem ser colocadas toalhas, robes e chinelos (se se tratar de suites) e, *amenities* (produtos de cosmética que o Hotel disponibiliza aos seus hóspedes) de acordo com o número de clientes que ficam alojados no quarto. As toalhas, o papel higiénico e os *amenities* têm um lugar e uma posição específica para serem colocados. Os quartos devem ser limpos e arrumados, sendo retiradas todas as roupas sujas e colocada roupa convenientemente limpa e engomada. A cama é feita de uma maneira específica, para que todas as camas do hotel sejam apresentadas de igual forma. Em cada quarto do hotel está presente uma folha de lavanderia (anexo IV), esta serve para informar o cliente que o hotel tem serviço de lavanderia, bem como os preços que são praticados. Todos os quartos do hotel estão equipados com um minibar, este contém algumas bebidas, como água mineral, água com gás e uma cerveja. O controlo do minibar é feito através de uma pequena folha que está presente no quarto do cliente (anexo V), quando o cliente consome alguma bebida, deve anotar na folha, e no fim de cada dia entregar essa folha à receção. Estão, também, presentes nos quartos os questionários de satisfação (anexo VI), o cliente deve preencher esse inquérito e entregá-lo na receção. Cada quarto tem a sua arrumação específica e o local apropriado para colocar cada objeto. É necessário cumprir todos esses procedimentos, para que o quarto se encontre perfeito aquando a chegada do cliente.

Às pessoas responsáveis pela limpeza das zonas comuns do hotel compete a limpeza e arrumação dos espaços, como o *lobby*, o restaurante, *spa*, corredores e casas de banho. A limpeza é importante numa unidade hoteleira, esta marca a imagem do hotel, pois qualquer cliente valoriza a limpeza e arrumação de um hotel.

A secção da lavanderia é responsável pela limpeza e arrumação da roupa utilizada no hotel, bem como das fardas dos seus colaboradores. Esta lava e engoma as toalhas e tapetes das casas de banho, e as toalhas, guardanapos e panos de serviços utilizados na restauração. Os lençóis, almofadas e capas de *édredon* são lavados numa lavanderia externa ao hotel,

verificando-se, aqui, um serviço de *outsourcing*. A lavanderia do hotel está dividida em espaços diferentes, separa a roupa suja da roupa lavada, engomada e pronta a ser utilizada. A roupa dos quartos é arrumada em prateleiras devidamente identificadas nos escritórios correspondentes. A roupa da restauração é arrumada no restaurante, em locais apropriados. Quanto às fardas dos colaboradores, é a equipa da lavanderia que tem a função de as lavar e engomar. As fardas do pessoal são guardadas em cabides individuais devidamente identificados com o nome do colaborador.

A governanta tem como principal função supervisionar as tarefas desempenhadas pela equipa de *housekeeping*, gerir os *stocks* dos produtos necessários tanto para a limpeza como para a lavanderia, gerir os colaboradores repartindo-os pelas diversas secções, quartos, limpeza e lavanderia e, organizar os quartos para os grupos. O estágio permitiu o acompanhamento da governanta nestas tarefas.

O estágio possibilitou, ainda, realizar a gestão de pessoal em todos os departamentos, ou seja, perceber o número de recursos humanos necessários para cada tipo de serviço em determinado dia no hotel. Principalmente quando os recursos fixos ao hotel não eram suficientes e foi necessário subcontratar mais recursos.

Outra função desempenhada foi a elaboração do inventário no departamento de F&B, *Housekeeping* e no *spa*. Esta função consiste na contagem de todos os produtos existentes, de forma a perceber o que foi utilizado e os desperdícios existentes (Exemplo de uma folha de inventário do bar no anexo VII).

4.4 Desafio/Projeto a desenvolver: Manual de Procedimentos de Receção

O projeto desenvolvido durante o estágio realizado no Hotel Villa Batalha, foi a elaboração de um Manual de Procedimentos direcionado ao departamento de receção. O referido manual pretende englobar todos os procedimentos inerentes à função de rececionista.

Desta forma, auxilia todos os colaboradores afetos a este departamento, no desempenho das suas tarefas, uniformizando este serviço.

Encontrou-se a necessidade de realizar este manual devido ao facto de no Hotel Villa Batalha ocorrer uma dificuldade em organizar e uniformizar o serviço de receção. Esta dificuldade traz algumas consequências para o serviço, nomeadamente a ausência da atualização da base de dados dos clientes no programa utilizado para o efeito, ProHotel, a desorganização dos documentos no sistema do hotel e, o deficitário atendimento ao cliente.

A base de dados dos clientes é uma ferramenta relevante em qualquer estabelecimento comercial. No caso específico de um hotel, esta ferramenta é crucial na medida em que se comercializa serviços que são usufruídos por pessoas. É importante que o hotel mantenha atualizada a sua base de dados, para que no momento em que o cliente contacta o hotel, o rececionista possa aceder aos seus dados atualizados, conhecendo o histórico de estadas do cliente, os seus gostos e as suas preferências. Esta ferramenta é uma mais-valia pois evita que o colaborador solicite, novamente, aos clientes os seus dados pessoais, bem como auxilia os procedimentos a adotar com o cliente, melhorando, assim, o atendimento.

O Hotel Villa Batalha oferece ao cliente um diverso número de serviços, como serviço de restauração, spa e golf. Estes serviços necessitam de uma marcação prévia para a sua realização, logo torna-se necessário que o rececionista tenha conhecimento da localização, no sistema, dos ficheiros necessários à reserva destes serviços, bem como os seus preçários e horários. Para tornar o serviço de receção um serviço eficiente o sistema terá de estar organizado e de fácil acesso a todos os colaboradores de receção.

O HVB pretende que o serviço de atendimento ao cliente seja realizado de uma forma personalizada. Contudo há necessidade de obedecer a uma ordem de tarefas a executar no atendimento. Esta situação exige que todos os colaboradores inerentes à receção conheçam essa ordem de atividades, e a pratiquem. O objetivo é, naturalmente, melhorar o atendimento ao cliente.

O Manual de Procedimentos de Receção encontra-se em apêndice I na íntegra e na forma como está implementado no hotel. Espera-se que este Manual seja útil aos colaboradores da receção do Hotel e que através do uso deste se consiga atingir o objetivo, de

uniformizar o serviço de recepção e, conseqüentemente, melhorar o serviço de atendimento ao cliente.

5 Conclusão

O objetivo da realização do estágio no Hotel Villa Batalha é conhecer a organização interna de um hotel de quatro estrelas, os procedimentos utilizados nos departamentos F&B e Alojamento, bem como as responsabilidades atribuídas aos funcionários. Ao longo do estágio, decorrido entre Agosto de 2012 e Maio de 2013, foi possível desempenhar as diferentes funções nos grandes departamentos do Hotel, F&B e Alojamento (receção e *housekeeping*). Sendo que o estagiário, neste hotel, é considerado um trabalhador do hotel, através da prática das tarefas e da observação foi possível conhecer os procedimentos adotados nestas secções e, facilmente se conheceu as responsabilidades dos funcionários dos diferentes departamentos. Conclui-se, assim, que os objetivos do estágio foram desenvolvidos com sucesso.

O relatório de estágio tem como objetivo explicar a realização do estágio, a organização do Hotel e neste sentido, transmitir a aquisição de novos conhecimentos e desenvolvimento de competências durante o estágio. Estágio este que passou pelos departamentos de *Food & Beverage* (comidas e bebidas) e de Alojamento (receção e *housekeeping*). A metodologia aplicada: referências bibliográficas, entrevistas informais aos colaboradores do Hotel e observação e participação nas funções do Hotel, permitiu desenvolver esta temática e realizar este relatório de uma forma correta e completa, atingindo, assim, o objetivo pré-definido.

Com o estágio, percebemos que prestar um serviço de qualidade, que venha corresponder às expectativas do consumidor, está a tornar-se cada vez mais competitivo. Hoje o consumidor está cada vez mais bem informado e mais exigente, consequentemente procurando um serviço de maior qualidade, de forma a superar as suas expectativas. Neste sentido, no decorrer do estágio foi encontrada a necessidade de melhorar o serviço de receção, visto esta secção apresentar dificuldade em organizar e uniformizar o serviço. De forma a tentar resolver esta situação foi desenvolvido um Manual de Procedimentos de Receção. Este manual foi aplicado na receção do Hotel Villa Batalha. Espera-se que seja utilizado pelos

colaboradores afetos à receção, que os auxilie no desenvolvimento das suas tarefas e, transforme o serviço de receção num serviço mais organizado e mais uniformizado, melhorando o serviço de atendimento ao cliente do Hotel.

5.1 Limitações ao estudo

A principal limitação encontrada no desenvolvimento deste estudo, refere-se ao facto de no Hotel Villa Batalha se verificar a inexistência de documentos únicos, como por exemplo Manuais de Procedimentos, que incluam os procedimentos a adotar no desempenho das variadas funções nos diversos departamentos do Hotel. Esta limitação traduz que possíveis novos colaboradores do Hotel e até estagiários, encontrem alguma dificuldade em se familiarizar com as técnicas usadas pelo Hotel para o desenvolvimento das tarefas e, consequentemente na forma como lidar com o cliente.

Podemos, também, referir como limitação o facto de o Hotel Villa Batalha ser um Hotel independente e familiar, o que dificulta o acesso a informações específicas do hotel, como o acesso a valores financeiros e a documentos que comprometam a imagem do Hotel. Esta limitação levou a que a caracterização do hotel tenha sido realizada através da consulta do site do hotel, de alguns documentos públicos e acessíveis ao cliente, como brochuras e folhetos informativos e por observação pessoal e entrevistas informais realizadas aos colaboradores do Hotel.

No entanto considera-se que estas limitações não se constituíram como entrave ao desenvolvimento deste relatório de estágio, tendo sido contornadas de forma positiva.

5.2 Sugestões para o futuro

Como sugestão para um futuro tema a desenvolver no seguimento deste relatório de estágio sugere-se a extensão do Manual de Procedimentos de Receção a um Manual de

Procedimentos do departamento de Alojamento, inserindo neste as funções a desenvolver na secção de *Housekeeping* e os procedimentos a praticar neste departamento. Por outro lado, poderá, também, desenvolver-se um Manual de Procedimentos de F&B, de forma a uniformizar os procedimentos utilizados pelos colaboradores do Hotel neste departamento.

Referências Bibliográficas

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

Costa, R. (2012). Introdução à Gestão Hoteleira (4ª Edição Atualizada). LIDEL.

Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). Princípios de Marketing (7ª ed.). Rio de Janeiro: LTC.

Mata, A. (2003). Front Office - Operação e Gestão. Prefácio. Gestão Economia.

Medlik, S. & Ingram, H. (2002). Introdução à Hotelaria - Gerenciamento e Serviços.(4th ed.) Campus.

Moroco, A.L., & Moroco, J. (2011). Qdsh: Uma nova Escala para a Avaliação da Qualidade de Serviço do sector Hoteleiro Português. *Revista Turismo & Desenvolvimento*,15, 71-85.

Moser, F. (2002). Manual de Gestão de Alimentação e Bebidas. CETOP. Hotelaria & Turismo.

Quintas, M. (2006). Organização e Gestão Hoteleira - Organização e Gestão dos Empreendimentos Hoteleiros. (Volume II). Euro-Tom, Lda.

Site do Hotel Villa Batalha (2013). <http://www.hotelvillabatalha.com>, Janeiro de 2013.

Site do Turismo de Portugal (2013). <http://www.turismodeportugal.pt>, Setembro de 2013.

Tavares, S.M.C., & Eusébio, M.C.A. (2011). Eventos de negócio na hotelaria: Proposta de um modelo de avaliação da satisfação dos clientes. *Revista Turismo & Desenvolvimento*,15, 55-69.

Torre, F. (2001). Administração Hoteleira : Parte 1 - Departamentos. Roca.

Anexos

Anexo I - Ementa Buffet HVB

Anexo II - Exemplo de uma Carta do Restaurante Adega dos Frades

Anexo III - Exemplo de Carta do *Room Service* do HVB

Anexo IV - Folha de Lavandaria do HVB

Anexo V - Preçário Mini-Bar HVB

Anexo VI - Questionário de Satisfação do HVB

Anexo VII - Exemplo de uma folha de inventário do Bar Claustro

Apêndices

Apêndice I - Manual de Procedimentos de Recepção do Hotel Villa Batalha