

GESTÃO DO ALOJAMENTO, RECEÇÃO E *HOUSEKEEPING*

Nuno Abranja
Mafalda Almeida
Anabela Elias Almeida



Lidel - edições técnicas, lda.

www.lidel.pt



ÍNDICE

Autores	9
Prefácio <i>Ana Mendes Godinho</i>	11
Introdução	13
Glossário	17

I ALOJAMENTO

CAPÍTULO 1

O ALOJAMENTO TURÍSTICO EM PORTUGAL

1 Tipologia de empreendimentos turísticos em Portugal	35
2 Enquadramento e números da hotelaria em Portugal	35
3 Aspetos fundamentais do fenómeno turístico	39
31 Antecedentes históricos	39
32 Repercussões sobre as atividades económicas diretas e indiretas	41
4 Organização dos serviços do turismo em Portugal aos níveis local, regional e nacional	44
41 Nível local	44
42 Nível regional	45
43 Nível nacional	46
5 Novas tendências no turismo	47
51 Novos produtos e serviços do turismo	49
52 Novos mercados de consumo da hotelaria em Portugal	52

53 Os serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio	53
54 As relações com o exterior e a promoção dos serviços da unidade hoteleira	55

CAPÍTULO 2

GESTÃO DO ALOJAMENTO

1 Hotel – definições, características e classificação	59
11 Definições	59
12 Características	59
13 Classificação	61
2 A importância da gestão do alojamento no desempenho da unidade hoteleira	63
3 Técnicas de atendimento e acolhimento de excelência ao hóspede	66
4 Organograma	69
41 Estrutura hierárquica	70
42 Relações de autoridade e interdependência funcional	72
43 Comunicação entre os órgãos estruturais	74
5 Organização funcional de uma unidade hoteleira – estruturação e serviços	77
51 Receção/reservas	78
52 <i>Housekeeping</i> /andares	79
53 Lavandaria	80
54 Economato	80
55 Restaurante	81
56 Cozinha/pastelaria	81
57 Bar	82
58 Animação	82
6 Comunicação interna de uma unidade hoteleira	83
61 Circuitos do processo de comunicação	83
62 Canais e meios de comunicação	84
63 Relacionamento interpessoal – atitudes, etiqueta, cortesia, assertividade	87
7 Legislação reguladora da atividade hoteleira	91

II RECEÇÃO

CAPÍTULO 3

GESTÃO DE FRONT OFFICE

1 Organização do departamento de <i>front office</i> – receção e portaria	100
---	-----

© Lidel – Edições Terras, Lda.

11 Estru
12 Con
2. Acolhin
3 A inter
31 Dep
32 Dep
33 Dep
34 Dep
35 Dep
36 Dep
4 Gestão
5. Função
6 Função
61 Apr
62 Per
63 Téc
7 Função
71 Proc
72 Por
73 Entr
74 Entr
75 Saí
76 Saí
77 Reg
8 Função
81 Tur
82 Che
83 Che
84 Pag
85 Emi
86 Rem
87 Tele
88 Em
89 O se
810 O s

11	Estrutura organizacional – localização, áreas de serviço, equipamento, operações	100
12	Conceção do espaço de receção e “balcão”	100
2	Acolhimento hoteleiro	102
3	A interação do <i>front office</i> com os outros departamentos da unidade hoteleira	107
31	Departamento de recursos humanos/pessoal e <i>front office</i>	109
32	Departamento de <i>marketing/comercial</i> e <i>front office</i>	110
33	Departamento financeiro e administrativo e <i>front office</i>	112
34	Departamento de F&B e <i>front office</i>	113
35	Departamento de manutenção e segurança e <i>front office</i>	114
36	Departamento de alojamento/ <i>housekeeping</i> e <i>front office</i>	116
4	Gestão de equipa – categorias profissionais e funções do <i>staff</i> de receção	117
5	Funções e procedimentos do chefe de receção	119
6	Funções e procedimentos do rececionista	124
61	Apresentação/imagem pessoal	125
62	Personalidade e perfil	127
63	Técnicas de excelência no atendimento e na comunicação	127
7	Funções e procedimentos na portaria	130
71	Procedimentos gerais – <i>checklist</i>	130
72	Porteiros e bagageiros	132
73	Entradas individuais e subida de bagagem	133
74	Entradas de grupos e subida de bagagem	134
75	Saídas individuais e descida de bagagem	134
76	Saídas de grupos e descida de bagagem	135
77	Registos e entregas	135
8	Funções e procedimentos na receção	136
81	Turnos	137
82	<i>Check-in</i>	139
83	<i>Checkout</i>	144
84	Pagamentos	146
85	Emissão de faturas – <i>city ledger</i>	149
86	<i>Remarks, traces, logbook</i> e livro de ocorrências	149
87	Telefones	150
88	Email	153
89	O serviço de balcão	154
810	O serviço de <i>night audit</i>	156

811	Vouchers de oferta	159
812	Fecho de caixa	159
813	Câmbios	159
814	Payout	160
815	Petty cash	160
816	Débitos diversos	160
9	Cliente hoteleiro	161
91	A comunicação com o hóspede e a prestação de informação	161
92	Clientes intermediários - agências de viagens, operadores turísticos e <i>Online Travel Agencies</i>	162
93	Hóspedes com necessidades especiais	163
94	Hóspede <i>full credit</i>	165
95	Hóspede VIP	167
96	Hóspede <i>walk-in</i>	167
97	Hóspede <i>day use</i>	168
98	Gestão de reclamações de hóspedes	168
10	Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e de bens	169
101	Detetores de incêndio, extintores e câmaras detetoras de intrusões, alarmes diversos	170
102	Regras e procedimentos relativos a pessoas e bens	170
103	Comunicação aos serviços responsáveis	172
CAPÍTULO 4		
GESTÃO DE BACK OFFICE		
1	Normas gerais de planeamento de ocupações	181
2	Sistemas de informação sobre a disponibilidade de alojamento	183
21	Programas/sistemas informáticos de registo de reservas e de planeamento de ocupações e de chegadas	184
22	Serviço de reservas	189
23	Reserva ao balcão	191
24	Reservas por telefone	192
25	Reservas por email	193
26	Reservas via intermediários	193
27	Pedidos extraordinários	199
28	Pagamentos ou depósitos antecipados	200
29	<i>Transfers</i>	201
210	Cancelamentos de reservas	201
211	Prolongamento de estadia	202

III HOUS

3	Registo
4	Alteração
5	Allotment
6	Overbook
7	Verificação
8	Rooming
9	Indicador
91	Rácio
92	Rev

CAPÍTULO
GESTÃO

1	Housekeeping
2	A organização
21	Hierarquia
22	Horários
3	Funções
4	O colaborador
41	Apresentação
42	Técnicas
5	Boas práticas e de procedimentos
6	Requisitos
7	Procedimentos
71	Preparação
72	Limpieza
73	Acces
8	Limpeza
9	Turndown
10	Perdidos

3 Registo e contabilização de aceitação ou recusa de reservas	203
4 Alterações, <i>upgrades</i> e <i>downgrades</i> de quartos	204
5 <i>Allotment</i> , <i>release</i> e <i>stop sales</i>	205
6 <i>Overbooking</i> e <i>no-show</i>	207
7 Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e <i>vouchers</i>	210
8 <i>Rooming list</i> , atualização e controlo de <i>room status</i>	210
9 Indicadores de desempenho	212
91 Rácios de ocupação	214
92 <i>Revenue management</i>	214

III HOUSEKEEPING

CAPÍTULO 5

GESTÃO DE ANDARES

1 <i>Housekeeping</i>	231
2 A organização do serviço de andares	232
21 Hierarquia profissional do departamento de <i>housekeeping</i>	235
22 Horários	236
3 Funções gerais da governanta-geral	239
4 O colaborador de andares	242
41 Apresentação e imagem pessoal	244
42 Técnicas de excelência no atendimento e na comunicação	246
5 Boas práticas de higienização e segurança no manuseamento de aparelhos e de produtos de limpeza	246
6 Requisições e reposições em serviço de andares	248
7 Procedimentos de andares	249
71 Preparação do carro de andares	250
72 Limpeza e preparação do quarto	251
73 Acessórios e <i>amenities</i> de quarto e casa de banho	253
8 Limpeza e preparação de zonas sociais/públicas	256
9 <i>Turndown</i>	256
10 Perdidos e achados	257

CAPÍTULO 6

GESTÃO DA LAVANDARIA

1 Lavandaria – características	259
2 Lavandaria interna <i>versus</i> lavandaria externa (vantagens e desvantagens)	260
21 Lavandaria interna	261
22 Lavandaria externa	261
3 Gestão da lavandaria	263
31 Métodos de trabalho	264
32 Organização do espaço (instalações, recursos, equipamentos e materiais)	266
33 Circuitos e condições logísticas de funcionamento	267
34 Cálculos de <i>stocks</i> de roupa	268
4 Gestão da roupa	269
41 Sistemas de armazenamento de roupas	269

IV FICHAS DE TRABALHO

1 O alojamento	272
2 Gestão do alojamento	275
3 Gestão de <i>front office</i>	278
4 Gestão de <i>back office</i>	281
5 Gestão de andares	287
6 Gestão da lavandaria	291
Conclusão	295
Bibliografia	299

Nun

É dou
dade de
Universi
pela Uni
lismo, pe
CEO da
e forma
mo do IS
Promoçã
and Hosp
mo e Tec
no Instit
Boé (UC
the Russ
(Colômb
vários liv
nas área

Mafa

É me
Superior
e Admini
de CEO
de resta