



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Restauração e Catering

Jorge Alberto Oliveira Costa
Dezembro 2010



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda

Dezembro, 2010

Jorge Alberto Oliveira Costa

Nº6000936

Relatório de estágio

Hesperia Villamil, 4*

Hesperia

A PART OF **NH**
HOTELS



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda

Dezembro, 2010

Jorge Alberto Oliveira Costa

Nº6000936

Relatório de estágio

Hesperia Villamil, 4*



Este relatório foi elaborado no âmbito do estágio curricular realizado no hotel Hesperia Villamil em Palma de Maiorca, sob a supervisão do professor Vítor Roque, por parte da Escola Superior de Turismo e Hotelaria, e a orientação do chef dos recursos humanos António Moreno, por parte do hotel, com vista na realização do primeiro estágio curricular.



Agradecimentos

Ao longo destes 2 meses e meio em que estive envolvido no estágio do curso Restauração e *Catering* e na respectiva preparação e redacção deste documento, tive a oportunidade de contar com o apoio de diversas pessoas que, directamente ou indirectamente, estiveram ligadas ao meu estágio e que contribuíram para a elaboração do presente relatório de estágio.

Assim para começar agradeço a escola Superior de Turismo e Hotelaria de Seia que pertence ao Instituto Politécnico da Guarda, por me ter proporcionado um estágio que me irei lembrar para toda a vida, quer pela experiência profissional obtida, quer por ter conhecido novas pessoas de toda a parte da Europa e do mundo e por ter conhecido uma ilha fantástica como Palma de Maiorca.

Agradeço ao estagiário mexicano Luis Muñoz por ajudar-me a adaptar à cozinha do Hesperia Villamill, por me ter ajudado nos momentos mais difíceis no estágio e por me ter ensinado grande parte das coisas que aprendi.

Agradeço ao António mais conhecido por Toni, por ter sido o meu colega de trabalho nos pequenos-almoços durante 2 meses e por ter ensinado tudo o que sei sobre os pequenos-almoços num hotel.

Agradeço aos meus pais por me terem proporcionado a hipótese de ir estagiar para fora de Portugal, porque se não fossem eles poderia haver muitos estágios fora de Portugal que nunca tal coisa teria sido possível.

Por fim agradeço a todas as pessoas que não foram referenciadas anteriormente mas que também foram importantes para que tudo corre-se bem quer no meu local de trabalho quer fora dele.



Sumário

O estágio curricular, é pertencente ao curso de Restauração e *Catering* da Escola Superior de Turismo e Hotelaria (ESTH) de Seia que pertence ao Instituto Politécnico da Guarda (IPG). A ESTH foi o último pólo a ser construído pelo IPG, onde foi uma actualização da Escola Superior de Turismo e Telecomunicações (ESTT) para ESTH.

O curso de Restauração e *Catering* foi o último curso a ser criado na escola ESTH. Assim para obter a licenciatura é preciso fazer 3 estágios curriculares obrigatórios, pelo qual este relatório é referente ao primeiro estágio curricular do curso Restauração e *Catering* do primeiro ano, ainda faltando 2 estágios equivalentes ao 2º e 3º e último ano.

O estágio decorreu no Hotel Hesperia Villamil 4* em Paguera, mais precisamente em Palma de Maiorca, Espanha, tendo duração de 2 meses e meio.

Neste relatório são descritos o local de estágio, assim como as actividades desenvolvidas ao longo dos 2 meses e meio de duração do mesmo.

No final, encontra-se a reflexão crítica dividida por aprendizagens, dificuldades e sugestões, que faz a avaliação geral do estágio.



1. Identificação do Aluno:
 - 1.1. Jorge Alberto Oliveira Costa
 - 1.2. 6000936
 - 1.3. 1º Ano

2. Identificação da Empresa
 - 2.1. Hesperia Villamil
 - 2.2. Cadeia Hesperia – Hotel 4 estrelas
 - 2.3. Bulevar de Peguera 66. 07160 Mallorca (Spain)
 - 2.4. Tel. +34 971 686 050 | Fax: +34 971 686 815 | E-mail: hotel@hesperia-villamil.com

3. Identificação do Orientador
 - 3.1. António Moreno
 - 3.2. Chefes Recursos humanos

4. Identificação do Supervisor
 - 4.1. Prof. Vitor Roque, professor adjunto equiparado, director dos cursos Turismo e Lazer e Informática para o Turismo da ESTH/IPG.



Índice

Introdução.....	6
1. Apresentação da empresa.....	7
1.1. Nome.....	7
1.2. Localização.....	8
1.3. Ficha técnica dos serviços da empresa.....	10
1.4. Organigrama da empresa.....	11
1.5. Análise crítica a empresa.....	12
2. O Estágio curricular.....	13
2.1. Plano de Execução.....	13
2.2. Área de Produção Alimentar.....	13
2.2.1. Período de estágio.....	13
2.2.2. Funções e tarefas executadas & procedimentos e dinâmicas.....	14
O horário.....	16
Os almoços.....	17
O jantar.....	18
A Barbacoa.....	20
2.2.3. Análise crítica.....	21
3. Conclusão.....	23
3.1. Relevância do estágio na progressão académica e profissional.....	23



Introdução

O presente relatório foi elaborado no âmbito da disciplina Estágio I, pertencente ao primeiro ano da licenciatura em Restauração e *Catering*, leccionado na Escola Superior de Turismo e Hotelaria de Seia que por esta vez pertence ao Instituto Politécnico da Guarda. O estágio compreendeu-se entre o período 23 de Julho e 8 de Outubro no Hotel Hesperia Villamil.

A empresa localiza-se no concelho de Paguera, mais propriamente Palma de Maiorca, Espanha. Este hotel pertence a cadeia hoteleira Hesperia que tem como lema “Somos *Hoteleros*”.

A escolha do local para realizar o estágio não foi fácil, devido a ser o primeiro estágio e para muitos a primeira grande experiência profissional. Todos os locais são analisados ao pormenor, tudo passa pela cabeça do estagiário, desde “Vou pelo local onde está o hotel?”, “Vou para lá por causa do nome do Hotel?” ou talvez “Vamos já meter no *curriculum* o nome de uma grande cadeia hoteleira?”.

Nunca pensei trabalhar no estrangeiro, devido a gostar demasiado do meu país e para escolha deste estágio quer tenha sido errada ou não, decidi ir para fora do meu país, pois acho que antes de fazer um estágio em Portugal precisava de saber como é trabalhar para fora do país. Precisava arriscar, de ir para fora, ter experiências com novas línguas e culturas, então após analisar os hotéis em questão fora de Portugal, a melhor opção pareceu-me o Hotel Hesperia Villamil, devido a cadeia que pertence, ao nome que tem e também ajudou muito saber que se encontrava em Palma de Maiorca devido a ser uma ilha bastante conhecida pela sua diversão, pelo turismo que apresenta desde turismo rural a turismo balnear, o que se acabou por mostrar uma grande aposta, porque após o estágio ter terminado ficou no pensamento “Um dia vou voltar a esta ilha e provavelmente vai ser para trabalhar e construir uma família”. Mas já o hotel ficou aquém das expectativas, mostrando-se um hotel que neste momento vive da fama que tem e dos clientes antigos que possui.

Este relatório surge como suporte teórico do estágio. Tem como objectivo dar a conhecer ao orientador e possíveis leitores o local de estágio, assim como as actividades por mim desempenhadas.

O presente relatório divide-se em dois capítulos. No primeiro capítulo é feita a apresentação do local de estágio, onde se vai falar do Hotel Hesperia Villamil em si, a sua área geográfica e que tipo de turismo cativa.

O segundo capítulo e último destina-se ao estágio propriamente dito, a minha integração e as actividades por mim desenvolvidas, são abordadas as aprendizagens, as dificuldades e as sugestões relativas ao meu estágio no Hotel Hesperia Villamil.

Por último, na conclusão é feita uma consideração final sobre a realização deste primeiro estágio curricular.



1. Apresentação da empresa

1.1. Nome

O hotel Hesperia Villamil foi construído em 1955 tendo sido renovado no ano 2000. Nem sempre foi um hotel, originalmente era uma casa que foi comprada por Victoria Villamil.

A Victoria Villamil acabou por transformar a casa num hotel nesse mesmo ano, no ano 2000 acabou por ser comprada pela cadeia de hotéis *Hesperia*.

Sendo assim numa homenagem a fundadora do hotel, este recebeu o nome Hesperia Villamil.





1.2. Localização

O hotel em questão trata-se do Hesperia Villamil 4* em Paguera, mais concretamente Palma de Maiorca, Espanha.

Localiza-se num pequeno município de Calviá, neste caso o município em questão é Paguera em português ou Peguera em espanhol, onde é apelidado de “Little German” devido a quantidade de turista Alemães que recebe todos os anos. Contém uma grande avenida (Avenida del Bulevar de Peguera) que contém lojas com vários artigos, desde artigos de roupa á restauração, aplicando-se aqui uma popular expressão inglesa utilizada pelos turistas “*A big shopping street*”, onde já é possível com a nova tecnologia da Google a *Google Street View (fig1)* ver toda a avenida em questão.



Fig.1-Google Street View - Hesperia Villamil

Esta localidade possui 3 praias (Palmira, Tora (fig2) e La Romana), duas delas de dimensões grandes e uma de dimensão pequena. Estas foram “construídas” a pouco tempo, visto a uns anos atrás não existir qualquer tipo de praia, isto fez desenvolver o turismo na região.

Em relação a outros hotéis de Paguera o Hesperia Villamil esta situado num local privilegiado, estando mesmo a frente da praia de Tora, sendo a sua entrada na Avenida del Bulevar de Peguera, que é a rua mais importante de Paguera.



Fig.2-Praia Tora

Paguera é uma das regiões mais antigas em Palma de Maiorca que contem hotéis e resorts, tendo apostado desde cedo no turismo.

Localiza-se ao lado de grandes municípios, como por exemplo Magaluf, Santa Ponça, entre outros que oferecem muita e diversa actividade nocturna, tal como bares, discotecas e cinemas, visto que a nível nocturno Paguera não tem muito para oferecer.



Os hóspedes do Hesperia Villamil facilmente podem chamar um táxi e dirigirem-se para Magaluf, Santa Ponça ou até mesmo Palma que é a capital de Maiorca, para poderem aproveitar a noite de Maiorca.

Durante todo o verão é uma região bastante movimentada de turistas, principalmente Alemães, mas com a chegada do inverno é uma área bastante calma, chegando a fechar mais de metade do comércio na zona incluindo também os hotéis.

Paguera não só proporciona turismo balnear como também um turismo rural ou um turismo mais virado para a natureza devido a estar bastante perto da “Serra de Tramuntana” (fig3) que é a maior cadeia montanhosa de Maiorca e possui a mais extensa área natural de Maiorca, representado assim um grande valor ecológico de Maiorca.



Fig.3-Serra de Tramuntana



1.3. Ficha técnica dos serviços da empresa

O hotel possui 125 quartos espalhados por 3 andares, com 11 quartos singulares, 92 duplos (*fig4*) e 22 suites. Tendo uma decoração antiga, em parte por ser um hotel já com alguma idade, possui também uma grande torre onde só existe suites.



Fig.4-Quarto duplo

É oferecido aos hóspedes um grande e calmo jardim onde ocorre os almoços todos os dias e duas vezes por semana jantares temáticos, mais precisamente aos sábados e terças-feiras. Possui 2 bares, um ao lado da piscina e um outro no interior do hotel conhecido por “Bar *Andratx*” onde pode ser usado não só pelos hóspedes como por clientes que não estejam hospedados no hotel, onde todas as noites há festas temáticas a espetáculos de música ou de dança. Nessa mesma área, a tarde é possível ter aulas de ioga, dança e ginástica.

Também é possível usufruir de dois restaurantes, um com uma enorme sala que adoptou o estilo de *buffet*, conhecido pelo ‘*El Dragonera*’ (*fig5*) e um outro que ao contrário do anteriormente referido pode ter como cliente pessoas que não estejam hospedadas no hotel. O seu funcionamento é a *La carte* e possui outros luxos, que já não são possíveis receber no restaurante ‘*El Dragonera*’. É conhecido por ‘*La Terrassa*’, este só serve jantares e ainda sobre o funcionamento da cadeia *Hesperia* foi durante alguns anos um restaurante de renome em Paguera. Estando assim todos os dias as reservas esgotadas e não conseguido corresponder a todas as chamadas e todos os clientes que querem usufruir dos seus serviços. Este tem uma cozinha mediterrânea, tendo sido considerado o melhor sítio em Paguera para se comer este tipo de comida.



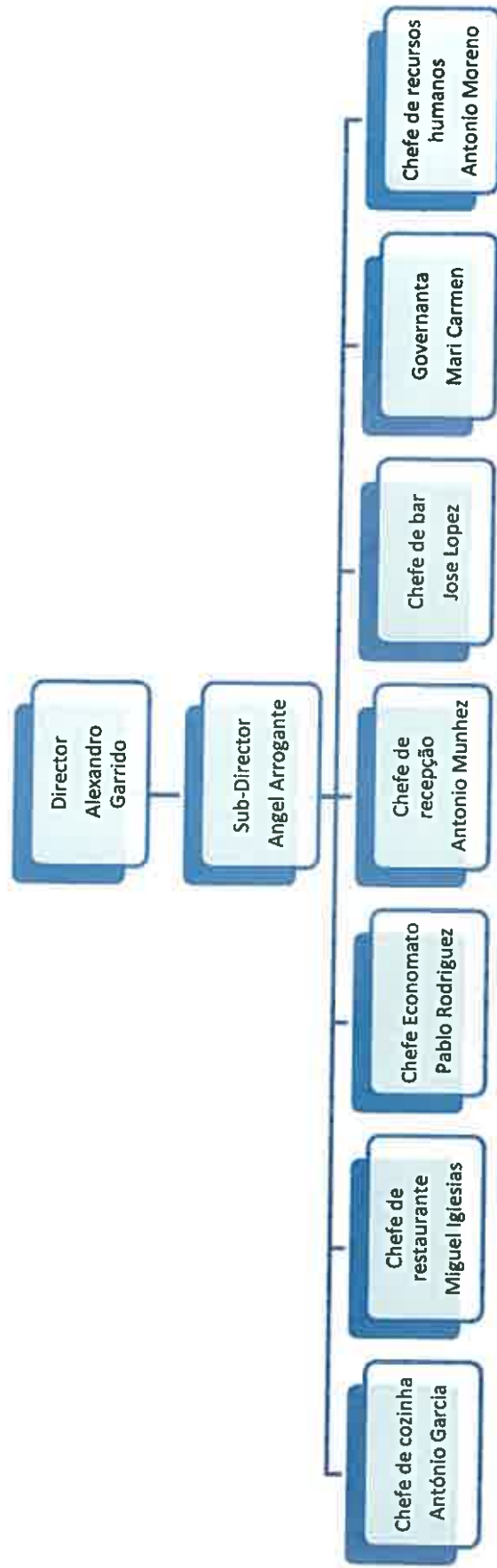
Fig.5-El Dragonera

O hotel tem um centro de cuidados ao corpo que oferece banhos turcos, sauna, 2 *jacuzzis* e uma piscina com hidromassagens. Oferece assistência ao hóspede 24h por dia, tendo sempre recepcionista a qualquer hora do dia.

Por fim também possui serviços de limpeza de roupa, câmbio de moeda, alugar de salas para conferências, *room service*, sala de internet, parque de estacionamento, *babysitter*, livraria e ainda possui um campo de ténis que pode ser alugado por qualquer cliente, quer esteja hospedado no hotel ou não.



1.4. Organigrama da empresa





1.5. Análise crítica a empresa

O hotel apresenta estar a viver do nome que tem e das estrelas que possui. Está sobrevalorizado e já não possui os serviços de qualidade de antigamente. Os quartos já estão fora de moda e precisam urgentemente de serem restaurados. Tinta da parede a cair, bolor em certas zonas dos quartos, cobertores já com aspecto de velho, para não falar da roupa dos empregados, fora os recepcionistas todos os empregados andavam com roupa que mais parecia que já tinha alguns anos.

O restaurante '*La Terrassa*' caiu em decadência, tendo poucos clientes por dia, não por culpa da cozinha, porque essa continua a um bom nível, mas sim devido aos serviços prestados no restaurante, onde apresentam trabalhadores que ainda não percebem a essência de "luxo".

O restaurante '*El Dragonera*', apresenta uma comida de média ou até mesmo de má qualidade para o tipo de hotel que é. É usado apenas o serviço *buffet*, num hotel em que a média de idade dos hóspedes é alta e já há pouca mobilidade é incompreensível isso acontecer. Por exemplo, uma pessoa com 80 anos, não consegue andar com um prato na mão, bengala na outra e ainda ter de se servir. Num hotel que vive de clientes antigos, principalmente em Setembro que média de idades é alta, é incompreensível o serviço ser a *buffet*, isso é afastar clientes do hotel.

O hotel apresenta ter uma má gerência, talvez devido a uma má formação por parte dos funcionários. Tem um subdirector que não sabe falar uma língua estrangeira, um director que não ouve as opiniões dos empregados sobre o que está mal e tudo mais um pouco. Apesar da crise financeira em que nos encontramos o hotel tem tudo para ser um dos melhores, mas devido a sua gerência, deverá entrar em decadência e acabar por perder o nome e os clientes que ainda têm.



2. O Estágio curricular

2.1. Plano de Execução

Segundo o plano de estágio organizado pelo Gabinete de estágio e saídas profissionais da Escola Superior de Turismo e Hotelaria com a cooperação do hotel, este iria decorrer no período de 23 de Julho a 8 Agosto.

No primeiro dia em contacto com o hotel foi dada a escolha 3 opções de estágio, as quais eram cozinha, restaurante e bar, havendo apenas uma vaga para cada uma.

Devido a opções do hotel, só foi possível optar por um nos 2 meses e meio de estágio, sendo impossível mudar de secção no decorrer estágio. Assim sendo a secção de cozinha foi a escolhida pelo estagiário.

2.2. Área de Produção Alimentar

2.2.1. Período de estágio

A data oficial do estágio é 23 de Julho 2010 a 8 Outubro de 2010, a qual chegamos no dia 23 ao hotel e nesse mesmo dia o Chefe dos recursos humanos, António Moreno, perguntou aos estagiários se queriam uma ou duas folgas, se optassem por uma folga, o estágio acabaria 9 dias antes, caso optassem por duas folgas, acabaria no dia 7.

Optou-se por escolher um dia de folga e assim começou-se a trabalhar no dia 24 de Julho e foi possível terminar a 29 de Setembro, podendo chegar a Portugal ainda no dia 2, tornando assim possível aproveitar ainda alguns dias de férias antes de começar o novo ano lectivo.



2.2.2. Funções e tarefas executadas & procedimentos e dinâmicas

Os pequenos-almoços

No mesmo dia de chegada ao hotel, o estagiário foi a cozinha falar com o chefe de cozinha ao qual este referiu para começar a trabalhar no dia a seguir as 8h.

Ao chegar ao local de trabalho foi explicado ao estagiário que este iria estar no “*show cooking*” no restaurante. A função que iria desempenhar era fritar ovos, cozer ovos, omeletas, ovos mexidos e ovos escalfados.

Mas esta não era a sua única função nos pequenos-almoços, também tinha de repor os sumos, estar atento a zona que se encontrava a sua volta, isto é a zona dos quentes, em que do seu lado direito encontrava-se ovos mexidos já preparados pela cozinha, feijão com molho tomate, uma bandeja grande para se meter os ovos fritos e ao lado direito da bandeja de ovos havia uma outra bandeja em que o seu conteúdo era diferente todos os dias, que eram legumes salteados, churros e batatas fritas as rodelas.

Mais tarde quando o estagiário começou a sentir-se mais a vontade na sua zona de trabalho (*fig6*) e sentia que se podia afastar mais um pouco dela, começou a meter bacon e tomate no forno. Também sempre que podia verificava se faltava alguma coisa no *buffet* e ia repor, principalmente iogurtes, se afasta-se mais bocado da sua área de trabalho era o suficiente para quando volta-se, faltar ovos ou outro tipo de alimento da sua área trabalho, ficando assim no lodo devido haver muitos clientes a espera.



Fig.6-Área de trabalho

Esta função no “*show cooking*” era só até as 10h30m, quando chega-se as 10h30m, este tinha que limpar a prancha (*fig7*) e tinha que limpar toda a sua área de trabalho. Depois era encarregue de limpar o *buffet* onde estavam as frutas, iogurtes e tudo o que fosse frescos e levar para a área ao qual os espanhóis designavam por “*câmara fria*”, que era a área onde se fazia as *mise en places* precisas para os pequenos-almoços, almoços e jantar.



Fig.7-Prancha

Assim após tudo limpo, o estagiário ia para essa câmara onde no início só tinha duas funções,



cortar bacon e tomate.

Mais tarde devido a ser mais rápido nas suas funções preparava também o pão de forma, iogurtes, cortava pêssego e pêra enlatados.

O restaurante abria para os pequenos-almoços as 7h da manhã, onde era apenas necessário dois trabalhadores, fazendo o estagiário parte desses dois trabalhadores.

O estagiário ficava no “*show cooking*” e um trabalhador que estava sempre encarregue dos pequenos-almoços entrava as 6h para preparar o restaurante, assim quando o estagiário chegava as 8h, já havia clientes no restaurante e toda a sua área de trabalho já se encontrava preparada para poder iniciar as suas tarefas diárias.

Esta foi a sua principal função durante os 2 meses e meio de estágio, onde todos os dias entrava as 8h para fazer os pequenos-almoços.



O horário

A exceção de 5 dias em que o estagiário fez 8 horas seguidas (8h-16h), o seu horário principal durante todo o estágio foi 8h/12h e 18h30m/22h30m, tendo mudado em Setembro para 8h/12h e 18h/22h devido ao anoitecer mais cedo, mudando também o horário do restaurante.

Assim pode-se falar também do horário do restaurante. Para os pequenos-almoços estava aberto para os hóspedes as 7h e fechava as 10h30m, para o almoço abria as 13h e fechava as 15h e para o jantar inicialmente era as 19h30m e fechava as 22h, a partir de Setembro começou a abrir as 19h e fechar as 21h30m o que fez com que o horário do estagiário também muda-se.

Assim, pode-se dizer que o horário foi feito em função dos pequenos-almoços e jantares.

Apesar ter feito durante cinco dias 8h seguidas, nunca chegou a fazer os almoços, isto por não ser necessário mais pessoas.



Os almoços

Apesar de nunca ter trabalhado nos almoços directamente, este não podia deixar de ser referenciado. Ao contrário dos pequenos-almoços e jantares este não era feito no restaurante, mas sim no Jardim *Guarden*, este era o principal jardim do hotel. Situava-se perto da piscina (*fig8*), onde também havia o bar da piscina onde os empregados do bar auxiliavam nas bebidas, nunca servindo as mesas mas entregando as bebidas aos empregados de mesa.

Para esse serviço tal como o pequeno-almoço, dois empregados chegavam. A confecção dos quentes era preparada no jardim, onde havia todo o material necessário para tal, este era uma arca frigorífica, uma frigideira e uma prancha. Isto bastava, pois o almoço era onde havia menos clientes e em que os menus eram a base de “*fast food*”, hambúrgueres, sandes, bifés com batata frita, peixe com batata frita. Também era optado este menu devido ao almoço assumir um estilo de esplanada, com piscina ao lado, bar de piscina, uma zona verde, o que fazia com que os hóspedes não tivessem a necessidade de comer algo muito elaborado.



Fig. 8-Piscina

O menu do almoço não era muito complexo, o único prato que fazia parte da carta e que havia necessidade de ir a cozinha principal elaborá-lo, era a *Paella* (*fig9*), conseguindo preparar os restantes pratos no jardim. Também não havia necessidade de haver muitos cozinheiros no almoço, porque as entradas e sobremesas eram a *buffet*. Na parte da manhã um dos trabalhadores do almoço estaria na “câmara fria” a preparar entradas e sobremesas, assim fazendo com que os pratos quentes não fossem algo de muito complexo devido a haver uma grande variedade de entradas que só por si faria com que os hóspedes ficassem satisfeitos.



Fig.9-Paella

Enquanto o almoço decorria, e se o estagiário estivesse a trabalhar nesse momento, que foi o caso de cinco dias, este não iria participar no almoço, este tinha outras funções.

Basicamente este ficava na cozinha a cortar nacos de carne de borrego e vaca para guarda-los em sacos e fechá-los em vácuo, meter peixe em bacias e temperá-lo com sal e pimenta, passar as sopas para ficarem em creme, panar bifés de porco e bifés de frango.



O jantar

Antes de começar a falar das funções do estagiário, pode-se falar das comidas apresentadas e como se trabalhava neste turno.

Quatro trabalhadores era o necessário para o jantar, pois este era a *buffet* (fig10), tudo era preparado com antecedência, havia entradas, onde todas as noites havia quatro a cinco saladas para escolher. Havia ainda tomate, alface, cebola, beterraba, pimentos, couve roxa, entre outros. O que variava de noite para noite era salmão no forno, atum enlatado, sardinhas enlatas, pizza, *chilli* enlatado e empanadilhas.



Fig.10-Restaurante - Buffet

No *buffet* das sobremesas (fig11) havia sempre ananás, melancia, melão e iogurtes. Podia-se variar, isto é, podia haver pêra ou pêsego enlatado ou uvas. A nível de doces, era tudo comprado, tirando as mousses e pudins, mas que também eram das mais simples, em que basta misturar leite e está a mousse feita. A nível de tartes havia tarte chocolate, tarte de pêra e tarte de maçã. Havia também bolo de chocolate e limão, a nível de mousses havia de chocolate, morango, limão e iogurte natural, ocasionalmente havia arroz doce e também havia troncos de morango e chocolate.



Fig.11-Buffet sobremesas

Na zona de quentes havia alguma variedade de carnes e peixe, tal como borrego, vaca, frango, porco, pimentos recheados com carne picada, lulas recheadas, corvina, bacalhau, atum e peixe-espada.

A nível de verdes podia variar desde cenouras no forno, espinafres no forno com pinhões, cogumelos salteados e legumes salteados.

Na zona de fritos, havia batatas fritas, rissóis, bolinhas de bacalhau, batata aos quadrados frita com pimentos, empanadilhas, crepes chineses e *nuggets*.



Na zona da prancha a noite, havia sempre peixe ou carne, onde o cliente ia pedir o que pretendia dependendo do que havia nesse dia. Era feito na hora e a frente do cliente e onde o cliente levava um alimento quente e fresco no seu prato.

Também havia sempre 2 sopas a escolha do hóspede, havia sempre um creme e uma sopa. Caso não houve-se sopa havia dois cremes, mas nunca havia duas sopas. Ao lado do creme havia tostas, ovo cozido e fiambre para o hóspede juntar ao seu creme.

Agora após ter sido falado sobre a cozinha no jantar, vamos falar sobre o que o estagiário fazia.

Quando o restaurante (*fig12*) abria este dirigia-se para lá, pois a sua principal função a noite era repor, tinha que estar atento as entradas, sobremesas e quentes, sempre que faltava algo de quentes tinha que avisar a cozinha.

A nível de saladas dirigia-se a “câmara fria” onde já haveria saladas já feitas, bastando assim repor, no caso das sobremesas dirigia-se a pastelaria e bastava trocar o que falta-se.

Após o restaurante fechar, iniciava-se a limpeza. Quinze minutos antes de o restaurante fechar o estagiário retirava todos os cartões que identificavam o tipo de alimento. Depois disso podia arrumar os quentes, os equipamentos, o que não era aproveitado ia para o lixo, após isto ajudava na “câmara fria”, arrumava os gelados e por fim ia para a copa ajudar na limpeza com os restantes membros da equipa, após isso acabava o serviço.



Fig.12-Restaurante



A Barbacoa

A *barbacoa* ou em inglês *barbecue*, é um jantar temático que se efectuava todos os sábados e terças-feiras no Jardim Garden.

Esta *barbacoa* é feita no mesmo sítio dos almoços. A equipa já não é constituída por duas pessoas, mas sim por cinco a seis, onde duas têm a função de repor e outros dois estão na prancha. Devido a *barbacoa* ser grátis para todos os hóspedes, são os dois dias em que o jantar tem mais gente e devido a equipa estar distanciada da cozinha isso fez com que houve-se especial atenção ao repor, pois facilmente faltava algum tipo de alimento.

Aos sábados o tema era peixe e as terças-feiras era carne. A carne e o peixe eram preparados na hora na prancha, sempre com uns cinco tipos de carne ou peixe a escolha.

O resto dos alimentos era a *buffet*. A nível de saladas, sobremesas e quentes era tudo do mesmo, sendo igual a um jantar no restaurante.

A zona do *buffet* na “*Barbacoa*” é a mesma do almoço, onde não chegou a ser explicado, mas é numa pequena “cabana” que era tratada na Espanha por “*chiringuito*” (fig13), onde os hóspedes se podiam servir a vontade.

Havia especial atenção ao repor, porque a “*Barbacoa*” estava um bocado afastada da cozinha e tinha-se que subir umas escadas, o que fazia com que tivéssemos especial atenção ao transportar os alimentos.

Quando o estagiário chegava ao trabalho no horário nocturno, a principal função que a cozinha tinha era preparar a “*barbacoa*”, porque não se encontrava nada preparado, então preparava o “*chiringuito*” com as saladas, quentes e sobremesas. Preparava-se a prancha e metia-se todos os alimentos necessários ao pé da prancha e tudo o que fosse necessário para que nada falta-se.

Na hora de arrumar era tudo muito parecido com um jantar no restaurante, era dividir o que se aproveitava, mandar o resto para o lixo e por fim ir para a copa.

O estagiário só fez “*Barbacoa*” até início de Setembro, isto devido a ter mudado o seu dia de folga para as terças-feiras e a partir de Setembro fechou a “*Barbacoa*” aos sábados, deixando assim de desempenhar tarefas na “*Barbacoa*”.



Fig.13-Chiringuito



2.2.3. Análise crítica

2.2.3.1. Aspectos negativos

Se calhar muita gente gosta de falar primeiro dos aspectos positivos, mas sem dúvida que é necessário falar primeiro dos aspectos negativos. Na minha opinião há bastantes, não há arrependimentos de ter ido para Palma de Maiorca estagiar, mas de ir para este hotel, sim.

É um hotel que tem uma má gestão de estagiários, querem os estagiários para trabalhar e não para aprenderem, pelo menos na área de cozinha. Basicamente durante 2 meses e meio o estagiário a ocupou uma função nos pequenos-almoços que era necessário contratar alguém nos meses de época alta, assim para não gastarem dinheiro simplesmente “contratam” estagiários. Acabando a época alta já é possível um único trabalhador fazer os pequenos-almoços sozinho. A partir daí já se nota o porque de quererem um estagiário sempre na cozinha e porque faziam questão de não o deixarem sair da cozinha sem que algum outro colega de estágio fosse para lá. A noite para repor era a mesma coisa, era trabalhoso e complicado uma única pessoa repor, então era preciso um ou mais estagiários a repor.

Precisavam de estagiários a repor devido haver poucos funcionários na área da cozinha, mas também isso não é um factor de, mas sim uma má gestão da empresa.

Passo a explicar o porque de má gestão. O hotel Hesperia Villamil fecha todos os anos no final de Novembro e abre no final de Janeiro, todo os empregados tem dois meses de férias renumerados e mesmo assim na época alta, todos empregados têm mais 15 dias de férias. Conclusão eles já tinham poucos empregados e nos dois meses e meio que trabalhei lá todas as semanas havia alguém da cozinha de férias, o que fazia que houve-se falta de pessoas na cozinha e fazendo com que houve-se dias bem pesados de trabalho, e quem sofre? É o estagiário, faz alguma coisa mal por estar sozinho o estagiário é quem houve. Exemplo, quando era o único estagiário sozinho, isto a partir de Setembro houve dias que tinha repor sozinho, conclusão, não tinha andamento para tal coisa, acabava sempre por faltar algo. Quem ouvia? O estagiário. E mesmo nos dias em que havia alguém da cozinha ajudar-me, esse alguém andava a passear e eu ficava sozinho, faltava algo no buffet e quem ouvia? O estagiário. O que isso provoca? Descontentamento, pouca vontade de trabalhar e juntar-me a eles e não fazer nada.

Sendo assim, a nível de aprendizagem foi um mau estágio, muito por causa do tipo de cozinha e política que o hotel tinha. Estive numa função em que poucos estagiários iam gostar de ter, a aprendizagem da primeira semana de trabalho, foi exactamente a mesma que dois meses e meio de trabalho.



2.2.3.2. Aspectos positivos

Também não é tudo aspectos negativos, temos falar dos positivos, ao estar dois meses e meio sempre a fazer o mesmo, podemos falar que houve algum tipo de especialização em algo, neste caso pequenos-almoços e reposição, porque poderia ir trabalhar para qualquer hotel e pelo menos haveria duas coisas que saberia fazer bem, neste caso pequenos-almoços e reposição, também não é algo que seja muito complexo, mas temos começar sempre por algum lado.

Para não falar, que é a primeira experiência profissional, apesar da cozinha deste hotel de não ser o tipo de cozinha que gostaria trabalhar, é uma cozinha em que deu para fazer amigos e apesar de poucos ainda houve pessoas dispostas a ensinar, mas também não eram os cozinheiros, mas sim o estagiário e um ajudante de cozinha que tinha iniciado a sua vida profissional a cerca de 4 meses.

Como viram as dificuldades que estava a ter no início, fizeram de tudo para me puderem ajudar, porque viram que o que estava a passar era exactamente o mesmo que eles tinham passado e infelizmente para eles não houve ninguém que os ajuda-se e tiveram que aprender tudo sozinhos e sem duvida que isso é um aspecto positivo saber que há pessoas que ainda se preocupam em ajudar os outros, mesmo que o que possam ensinar seja muito pouco.

Depois a experiência incrível de ir para fora do país, deixar praticamente de falar a nossa língua e começar só a falar espanhol e inglês, tentar compreender os alemães, é uma experiência bastante positiva porque vemos que neste meio de trabalho infelizmente não serve só falar a nossa língua, temos que saber mais línguas e quantas mais melhor, porque há clientes de todas as nacionalidades e mesmo não sabendo falar francês, alemão, italiano, russo, tive a capacidade de me fazer entender e saber perceber o que os hóspedes pretendiam.

Sem dúvida que com esta experiência levamos a querer aprender línguas estrangeiras, até uma pessoa entrar neste mundo tem o pensamento básico “se quiserem eles que aprendam português”, mas vemos que não é bem assim, nós somos os trabalhadores nós é que temos que saber a língua deles e não o contrario, para mim sem dúvida é algo de positivo porque muda a nossa mente.

Também posso falar que até iniciar esta experiência não tinha qualquer intenção de trabalhar fora do meu país e com esta experiência sem dúvida que pretendo um dia mais tarde trabalhar fora do país, conhecer sítios novos, novas culturas, trabalhar em hotéis diferentes, cidades diferentes e conviver com pessoas de outras nacionalidades.



3. Conclusão

3.1. Relevância do estágio na progressão académica e profissional

Este estágio a nível profissional e progressão académica foi algo muito acima do esperado, isto devido a muitos factores, desde ser a nossa primeira grande experiência profissional, conhecer novas culturas, conhecer novos lugares, trabalhar com pessoas de todos os estilos e feitios, contribuiu tudo para crescermos a nível mental e tornarmo-nos mais homens. Ajuda-nos a ter responsabilidades que antes nunca tivemos e que provavelmente vamos passar a ter.

Não é por ter ido estagiar para um hotel que ficou abaixo das minhas expectativas e que não vou gostar do estágio, porque estagiar para muitos pode ser só trabalho, mas para mim foi mais que trabalhar, foi crescer enquanto pessoa.

Aprendi a trabalhar numa cozinha, porque posso não ter variado muito no trabalho que fiz e ter tido uma aprendizagem não muito enriquecedora mas foi sem dúvida positiva, mas também tenho olhos na cara para ver o que é feito a minha volta, posso não ter feito x ou y função mas se for preciso sei efectua-las tão bem ou melhor que as pessoas que as desempenhavam, isto porque andava sempre atento ao que se passava a minha volta.

A nível de aprendizagem o estágio é positivo? Sim bastante, não foi o quanto eu queria mas foi o suficiente para ficar feliz comigo mesmo, porque sei que dei o melhor.

A nível negativo não tenho muito mais nada a dizer, acho que já foi tudo dito e não há necessidade de repetir, se calhar não aprendi tanto como queria por causa da política de estagiários que aquele hotel apresentava, mas também não podemos pensar só nas coisas negativas, mas também pensar nas coisas positivas e sem dúvida que as coisas positivas passam as negativas. E também não é por ser crítico em relação ao hotel, que vou dizer que fui mal tratado, longe disso, nunca fui mal tratado e sempre que era preciso alguma ajuda estava sempre alguém disponível ajudar, quer na cozinha quer fora dela, simplesmente podiam mudar a política que tem com os estagiários, mas também quando dou a minha opinião negativa dou como estagiário de cozinha e da visão que tive como estagiário de cozinha. Porque um hotel pode ser bom para estagiar em bar e ser mau para estagiar em cozinha, a minha recomendação sem dúvida é não estagiar na cozinha do Hesperia Villamil, pelo menos enquanto não houver mudanças em tal cozinha. Se é bom ou mau para estagiar em outra secção, já não sou a pessoa mais adequada para responder a tal questão, já fica ao critério de outros estagiários que não eu.

Por fim e resumindo sem dúvida que é positivo o estágio, quer a nível profissional, quer a nível de aprendizagem, quer a outro nível qualquer, porque independentemente se o local escolhido para estagiar é mau ou bom, há sempre lições de vida a apreender e na minha opinião, essas lições de vida são sempre positivas.