



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Turismo e Lazer

Gina Maria Pinto de Brito
Novembro 2010



ESCOLA SUPERIOR DE TURISMO E HOTELARIA

Instituto Politécnico da Guarda

Novembro, 2010

Gina Maria Pinto de Brito
Nº 6000670

Relatório de Estágio:
H20tel - Congress & Medical SPA





ESCOLA SUPERIOR DE TURISMO E HOTELARIA

Instituto Politécnico da Guarda

Novembro, 2010

Gina Maria Pinto de Brito
Nº6000670

Relatório de Estágio:
H20tel – *Congress & Medical SPA*



Este relatório foi elaborado no âmbito da unidade curricular de Estágio, o qual decorreu no H20tel em Unhais da Serra, Covilhã, tendo como orientador o Dr. José de Almeida e, como supervisor o Mestre António Melo.

Ficha de Identificação

Estagiária: Gina Maria Pinto De Brito

Morada: Av^a Armindo Pinto Mateus, N^o5

6270-012 Alvoco da Serra

Data de nascimento: 28 de Maio de 1967

Telefone: 238953278

Telemóvel: 965109302

Nacionalidade: Portuguesa

Endereço electrónico: ginabrito@sapo.Pt

Empresa: H2otel – *Congress & Medical SPA****Sup*

Morada: Av^a das Termas

Apartado 14

Unhais da Serra

6200- 999 Covilhã

Telefone: 275970020

Fax: 275970029


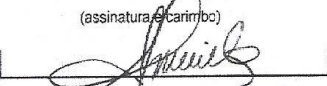

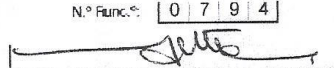
Endereço electrónico: h2otel@imb.com

Sítio da *internet*: www.h2otel.com.pt

Orientador na Empresa: Dr. José de Almeida – Direcção Geral

Professor Supervisor: Mestre António Melo

Período de Estágio: 6 de Março a 28 de Agosto de 2010

 Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais Escola Superior de Turismo e Hotelaria Instituto Politécnico da Guarda	<h2 style="margin: 0;">PLANO DE ESTÁGIO</h2>	GESP.003.04 1/1
Este documento deve ser anexado à Convenção de Estágio.		
TIPOLOGIA DO ESTÁGIO: <input checked="" type="checkbox"/> Geral <input type="checkbox"/> Protocolo com _____		
1. INTERVENIENTES		
a) Aluno(a): <u>Gina Maria Pinto de Brito</u> N.º: <u>6 7 0</u> Curso: <u>Turismo e Lazer</u>		
c) Empresa/Organização: <u>Sociedade Termal Unhais da Serra, SA</u> NIF: <u>504433512</u> Tutor(a): <u>Dr José Almeida</u> Funções: <u>Director Geral</u>		
b) Orientador(a): <u>Dr. António Melo</u>		
2. BREVE CARACTERIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES A DESENVOLVER DURANTE O ESTÁGIO		
Recepção Spa - Desenvolvimento de competências específicas ao nível do Turismo de Saúde e Bem Estar. Recepção Hotel - Aquisição de competências técnicas de acolhimento e gestão de estadias serviços de informação e tarefas administrativas. Serviço de Andares - Organização, manutenção e limpeza de alojamentos e de áreas públicas. Pequenos Almoços- Serviço de recepção, atendimento e prestação de serviço de refeição simples. Actividades de Animação e Acompanhamento de crianças: entretenimento de crianças e/ou adultos através de actividades lúdicas, caminhadas entre outros		
3. ASSINATURAS		
O(A) Tutor(a) (assinatura e carimbo)	O(A) Aluno(a)	O(A) Orientador(a) N.º Func.: <u>0 7 9 4</u>
		

Resumo

O presente relatório diz respeito ao estágio curricular, que integra o plano de estudos da Licenciatura em Turismo e Lazer, na Escola Superior de Turismo e Hotelaria de Seia, do Instituto Politécnico da Guarda.

O referido relatório visa demonstrar resumidamente as actividades desempenhadas durante o estágio num estabelecimento hoteleiro, mais especificamente no H2otel – *Congress & Medical SPA*, situado em Unhais da Serra, concelho da Covilhã, no período entre 6 de Março a 28 de Agosto de 2010.

O objectivo principal do estágio centrou-se na aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de estudo, bem como o conhecimento da realidade laboral. Durante o estágio aprendemos algo bastante diferente ao que estamos habituados, tais como resolver as mais diversas questões/problemas reais, é uma boa forma de testarmos os nossos conhecimentos e a nossa capacidade de resposta às diferentes solicitações, visto que no mundo real tudo é diferente dado que ganhamos um certo ritmo de trabalho.

O relatório encontra-se dividido em três capítulos; o primeiro capítulo faz-se o enquadramento do Concelho da Covilhã e da vila de Unhais da Serra, onde decorreu o estágio. O segundo capítulo faz uma abordagem do grupo IMB-Imobiliária Manuel Brancal, ao qual pertence o estabelecimento hoteleiro H2otel – *Congress & Medical SPA*. No terceiro e último capítulo serão descritas pormenorizadamente todas as actividades realizadas ao longo de estágio o qual é seguido da conclusão em jeito de balanço final.

Abstract

This report relates my stage work, which is include in the syllabus of Bachelor in Tourism and Leisure, in the School of Tourism and Hotel Management from Seia, from the Guarda Polytechnic Institute.

The report aims to demonstrate briefly the activities undertaken during the internship in a hotel establishment, specifically in H2otel - *Congress & Medical Spa*, located in Unhais da Serra, municipality of Covilhã, in the period from March 6 to August 28, 2010.

The main objective of the internship was focus on the application of knowledge acquired over the three years of study, as well as knowledge of the reality of work. During the stage we learn something quite different from what we are used to, such as resolving the various real issues and problems, it is a good way of testing our knowledge and our ability to respond to various requests, as in the real world everything is different because we get a certain rhythm of work.

The report is divided into three chapters: the first chapter makes up the framework of the County of Covilhã and the town of Unhais da Serra, which hosted the stage. The second chapter is an approach to IMB-Manuel Brancal property group, to whom it belongs the hotel H2otel - *Congress & Medical Spa*. In the third and final chapter I detailed all specific activities carried out over the stage which are followed by the conclusion in the final summing up.

Agradecimentos

Um agradecimento muito especial ao meu responsável do estágio, Dr. José de Almeida, por me proporcionar o estágio no H2otel. À Dr. Rita, por a óptima recepção que me fez e pelo o interesse demonstrado durante o decorrer do estágio. Às meninas da recepção do Aquadome, Raquel, Marta, Carina e Matilde, pela sua simpatia e por tudo o que me ensinaram. Ao Ricardo Ramos, ao Alexandre, à Sofia Inácio, à estagiária Liliana e a todos os amigos que fiz durante este período. Contudo não posso esquecer dos superiores como o Dr. João Paulo.

Ao meu orientador de estágio, Mestre António Melo, pela sua disponibilidade imediata para a resolução de todos os problemas que surgissem durante o período de estágio.

Um muito obrigada a todos os meus colegas, docentes e amigos da Escola Superior de Turismo e Hotelaria por me terem ajudado ao longo destes anos, para que fizesse as unidades curriculares com notas razoáveis.

Aos meus pais, irmão, cunhada e sobrinho, que sempre me apoiaram, incentivaram e acreditaram em mim.

Aos Conselhos Executivos e actualmente à minha Coordenadora, D. Mimi, por me terem ajudado e deixado adaptar o meu horário para poder conciliar o trabalho com a ida às aulas.

A todos os meus familiares e amigos, que me acompanharam neste percurso.

A TODOS O MEU OBRIGADA!

Índice

Glossário.....	IX
Introdução	1
Capítulo I.....	3
Enquadramento Geral da Região.....	3
1.1. Concelho da Covilhã	3
1.1.1. Caracterização geográfica	3
1.1.2. História.....	4
1.2. A Freguesia de Unhais da Serra	6
1.2.1. Caracterização geográfica	6
1.2.2. História.....	6
1.2.3. Heráldica	8
1.2.4. Lenda de Unhais da Serra.....	8
1.2.5. Locais de Interesse turístico.....	9
Capítulo II.....	10
2.1. O Grupo IMB - Imobiliária Manuel Brancal.....	10
2.2. Complexo da H2otel <i>Congress & Medical SPA</i>	12
2.2.1. O Hotel.....	14
2.2.1.1. Restaurante	15
2.2.1.2. Bar	16
2.2.1.3. Quartos.....	16
2.2.2. Aquadome - The Mountain SPA	18
2.2.2.1. Aquatermas	19
2.2.2.2. Aquafísio	21
2.2.2.3. Aquacorpus.....	22
2.2.2.4. Aqualudic.....	22
Capítulo III	25
O Estágio propriamente dito.....	25
3.1. Na Recepção Aquadome – <i>Mountain SPA</i>	26
3.1.1. Funcionamento da Recepção	27
3.1.2. Atendimento ao público.....	27
3.1.2.1. Atendimento telefónico	27
3.1.2.2. Atendimento ao balcão	28
3.1.3. Reservas/ Marcações	30
3.1.4. Vendas	31

3.1.4.1.	Produtos <i>Aquadome</i>	32
3.1.4.2.	Massagens	32
3.1.4.3.	Tratamentos Termais ou de Fisioterapia.....	33
3.1.4.4.	Espaço Aqualudic	33
3.1.5.	Outras funções	33
3.1.5.1.	Controlo das toalhas de banho	34
3.1.5.2.	Controlo da Lavandaria	34
3.1.5.3.	Arquivo de processos de clientes	34
3.1.5.4.	Preenchimento da Folha Controlo e Manutenção	35
3.1.5.5.	Perdidos e Achados	36
3.1.6.	Fecho de Caixa.....	36
3.2.	Restaurante “Alquimia”	38
3.2.1.	Funcionamento do restaurante	39
3.2.1.1.	Pequenos-almoços.....	39
3.2.1.2.	Almoço.....	40
3.2.1.3.	<i>Jantar</i>	41
3.3.	Andares.....	42
3.3.1.	Funcionamento dos Andares	43
3.3.1.1.	Preenchimento do Relatório Diário dos Andares	44
3.3.1.2.	Preenchimento da Folha de Relatório de Quartos	45
3.4.	Recepção do H2otel	45
3.4.1.	Reservas.....	46
3.4.2.	Funcionamento da recepção do hotel e seus processos	47
	No atendimento ao balcão, quando os clientes pediam informações sobre o Aquadome, encaminhava-os para lá.	50
	Conclusão	52
	Bibliografia	54

Índice de Figuras

Figura 1 – Concelho da Covilha	5
Figura 2 – Freguesias do Concelho da Covilhã.....	5
Figura 3 – Freguesia de Unhais da Serra.....	5
Figura 4 – Vista geral de Unhais da Serra	6
Figura 5 – Brasão de Unhais da Serra.....	8
Figura 6 – Igreja de Santo Aleixo.....	9
Figura 7 - Logótipo do Grupo IMB	10
Figura 8 – Logótipo do H2otel	12
Figura 9 – Galardão oferecido pelo semanário Expresso.....	13
Figura 10 – Loja Gourmet.....	15
Figura 11 – Recepção do H2otel	15
Figura 12 – Restaurante do H2otel.....	15
Figura 13 – Quarto do H2otel	16
Figura 14 – Suite executiva do H2otel.....	17
Figura 15 – Logótipo do Aquadome	18
Figura 17 – Cabine de duche perianal.....	20
Figura 16 – Cabine de Inalação	20
Figura 19 – Piscina de água termal.....	20
Figura 18 – Hidropressoterapia.....	20
Figura 20 – Maquina de vapor aos membros	21
Figura 21 – Cabine de Duche Vicky	21
Figura 22 -Phlebotone	21
Figura 23 – Banheira de hidromassagem e aero banho.....	21
Figura 24 – Recepção do Aquacorpus	22
Figura 25 – Piscinas externas	23
Figura 26 – Piscina hidrodinamica interior	23
Figura 27 - Cascata	23
Figura 28 – Entrada circuito Celta	23

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Evolução da população do Concelho da Covilhã.....	4
---	---

Índice de Quadros

Glossário

IMB – Grupo Imobiliário Manuel Brancal

NUT – Numenclatura de Unidade Territorial

SPA – Saúde pela água

HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Points, que pode ser traduzido como Sistema de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos

Introdução

O estágio curricular da licenciatura do curso Turismo e Lazer, revela-se importante, no sentido em que permite ao aluno colocar em prática os conhecimentos teóricos e tecnológicos adquiridos ao longo do curso.

Foi minha escolha realizar o estágio curricular numa unidade hoteleira, visto que é o ramo de actividade turística que, desde sempre mais me atraiu.

Este trabalho incide sobre um estágio efectuado no empreendimento turístico H2otel¹ (H2otel- *Congress & Medical* SPA). A minha preferência por este empreendimento deveu-se ao facto de ser uma unidade nova e única no país pela sua polivalência de serviços que oferece.

Com a elaboração deste relatório de estágio, pretendo reflectir acerca do percurso de aprendizagem desenvolvido no H2otel - *Congress & Medical* SPA, no período compreendido entre 6 de Março e 28 de Agosto de 2010, abordando as dificuldades com que me deparei, o que contribuiu para as minimizar, bem como as estratégias para as ultrapassar, e os aspectos positivos e relevantes.

Deste modo, no presente relatório desenvolvo um pensamento crítico e reflexivo sobre as actividades realizadas ao longo de estágio e a forma como contribuíram para a minha aprendizagem/formação enquanto aluna finalista da Licenciatura em Turismo e Lazer.

Relativamente à estruturação do presente relatório de estágio, é objecto da seguinte abordagem: no primeiro capítulo o enquadramento geográfico que consistirá numa

¹ Para uma melhor leitura oral desta sigla passarei a designar unicamente H2otel.

breve apresentação do Concelho da Covilhã. De seguida, especificar-se-á a vila de Unhais da Serra, onde está localizado o hotel. Sobre esta vila contar-se-á a sua história e serão também salientados os seus recursos turísticos.

No segundo capítulo faz-se uma abordagem do grupo IMB - Imobiliária Manuel Brancal, ao qual pertence o estabelecimento hoteleiro onde realizei o meu estágio, o H2otel. Seguidamente faz-se uma abordagem e caracterização da unidade H2otel.

No terceiro e último capítulo serão descritas pormenorizadamente todas as actividades realizadas ao longo de estágio, após o qual será apresentada a conclusão com o intuito de expor uma breve reflexão, em jeito de balanço final, onde contará uma apreciação geral acerca do estágio curricular.

Para a realização deste trabalho utilizou-se o método documental para a obtenção de informação relativa a dados históricos e económicos assim como se realizou recolha de informação através da observação participante.

Capítulo I

Enquadramento Geral da Região

Neste capítulo abordar-se-á de um forma sucinta e clara a descrição do concelho da Covilhã e da vila de Unhais da Serra. Sendo que sobre Unhais da Serra, apresentar-se-á o alojamento existente bem como a restauração; abordar-se-á também a gastronomia típica.

1.1. Concelho da Covilhã

1.1.1. Caracterização geográfica

O Concelho da Covilhã, situa-se na vertente oriental da Serra da Estrela, a cerca de 700 metros de altitude, pertence ao distrito de Castelo Branco.

O concelho da Covilhã ocupa uma área de 550,6Km², a sua densidade populacional é de 94 hab./km² e tem uma população estimada de 54506 habitantes dos quais 49527 são eleitores (censos 2001), ou seja têm mais de 18 anos e estão recenseados.

Este concelho está incluído na sub-região NUT III² da Cova da Beira e dista 20Km do ponto mais alto de Portugal Continental, a Torre da Serra da Estrela.

Este concelho é constituído por 31 freguesias, tais como: Aldeia de São Francisco de Assis, Aldeia do Souto, Barco, Boidobra, Canhoso, Cantar Galo, Casegas, Conceição, Cortes do Meio, Coutada, Dominguizo, Erada, Ferro, Orjais, Ourondo, Paul, Pera Boa, Peso, Santa Maria, São Jorge da Beira, São Martinho, São Pedro, Sarzedo, Sobral de São Miguel, Teixoso, Tortozendo, Unhais da Serra, Vale Formoso, Vales do Rio, Verdelhos e Vila de Carvalho.

² NUT – Nomenclatura de Unidade Territorial de ordem III

1.1.2. História

O foral foi-lhe dado em 1186 pelo Rei D. Sancho I. É cidade desde 20 de Outubro de 1870 título dado por D. Manuel I e desde 1851 que é constituída por 4 freguesias urbanas, tais como: Santa Maria, Conceição, São Martinho e São Pedro.

Até há uns anos atrás a Covilhã era um importante pólo da indústria têxtil, sendo o principal factor do desenvolvimento económico desta região tornando-a um dos principais centros de lanifícios da Europa. O sector primário também contribui bastante para a economia deste concelho devido ao clima e à boa terra, onde se salienta o óptimo paladar da fruta da Cova da Beira, sendo a cereja o fruto mais conhecido. Hoje em dia devido à grande crise e declínio da indústria têxtil, Covilhã continua a ser uma importante cidade devido à criação da Universidade da Beira Interior e ultimamente a um crescendo desenvolvimento turístico.

Segundo fontes do INE de 2009, a população deste concelho durante o século XX teve o pico nos anos 60, devido ao desenvolvimento da indústria têxtil, depois teve um decréscimo na década de 80, mas com a criação da Universidade a sua população tem-se mantido mais ou menos estável, como é representado no seguinte gráfico:

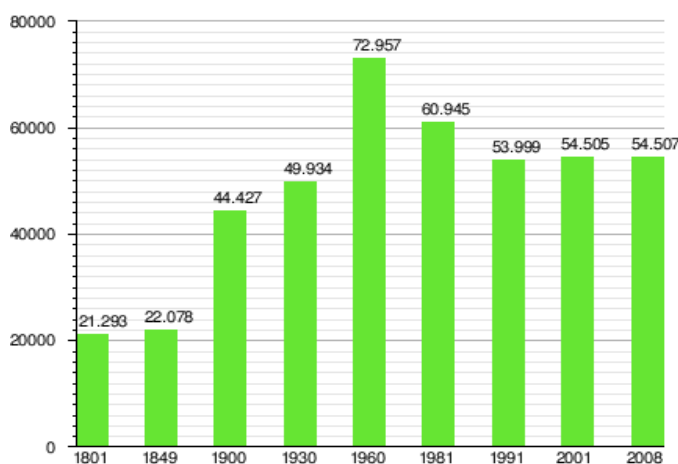


Gráfico 1 – Evolução da população do Concelho da Covilhã

Fonte: www.wikipedia.org/wiki/covilhã consultado a 23 de Setembro de 2010

Desde 1973 que o ensino superior está presente na Covilhã com a fundação do Instituto Politécnico. O Instituto Politécnico surgiu a partir das actividades do grupo de trabalho para o Planeamento Regional da Cova da Beira, tendo a instituição começado a receber os primeiros alunos dos cursos de Engenharia Têxtil e Administração e Contabilidade. No ano de 1979, o então Instituto Politécnico, converteu-se em Instituto Universitário da Beira Interior e, em 1986, este Instituto passa então a Universidade da Beira Interior. Actualmente a UBI - Universidade da Beira Interior - é frequentada por cinco mil cento e noventa e dois alunos repartidos pelas trinta e uma licenciaturas do primeiro ciclo do processo de Bolonha, quarenta e sete mestrados do segundo ciclo do processo de Bolonha e vinte e sete áreas de doutoramento (fonte: www.wikipedia.org/wiki/covilhã).

Visitar a Covilhã é, hoje em dia, visitar uma cidade promissora e economicamente avançada mas, felizmente, que mantém ainda a tradição serrana de bem receber com “faces rosadas e tisanadas pelo frio montanhês”.



Figura 1 - Concelho da Covilha

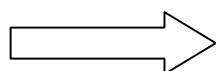


Figura 2 - Freguesias do Concelho da Covilhã

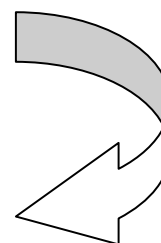


Figura 3 - Freguesia de Unhais da Serra

Fonte: www.google.pt, consultado em 23 de Setembro de 2010

1.2. A Freguesia de Unhais da Serra

1.2.1. Caracterização geográfica

Unhais da Serra é uma bonita vila Serrana, chamada por uns “A Pérola da Beira”, por outros a “Sintra da Covilhã”, encontra-se situada na base da vertente Sudoeste da Serra da Estrela, num vale cavado por glaciares, a uma altitude de aproximadamente 750m e dista 20 Km da sua sede de concelho.



Figura 4 – Vista geral de Unhais da Serra

Fonte: www.Google.pt, consultado em 22 de Setembro de 2010

A vila de Unhais da Serra, pertence ao concelho da Covilhã, distrito de Castelo Branco, ocupa uma área de 32,11 km², com uma densidade populacional de 43,1 hab/km² e possui 1385 habitantes (censos de 2001).

1.2.2. História

O topónimo “Unhais da Serra, provém do latim “Villa Hulilanem”, a “Quinta de Hunilla”, nome que deriva dos pais e é comum a todos os descendentes de uma pessoa, designa uma linhagem de sangue ou de adoção.

A existência desta vila é muito anterior ao século XII, possivelmente remonta à pré-história, segundo alguns vestígios como as “alcantiladas penedias” que envolvem uma determinada área da Vila e que certamente serviram de defesa a antigas populações (fonte: www.unhaisdaserra.com/web/index.php?...id).

Unhais da Serra recebeu o seu foral em 1186, por D. Sancho I; em 1758 já era sede de freguesia e foi elevada a vila no dia 11 de Julho de 1985.

Nesta vila existem várias nascentes de água, sendo uma delas termal, a qual esteve na origem das Termas de Unhais da Serra, sobejamente conhecidas para terapêuticas ligadas aos aparelhos circulatório e respiratório, para o reumatismo e doenças de pele.

Devido a estas águas termais, identificadas e apelidadas de “medicamento milagroso”, Unhais da Serra viveu a sua grande época turística termal nos finais do séc. XIX e princípios do séc. XX, sendo a sua utilização já revelada em meados do séc. XVII. Devido a esta actividade, nos princípios do séc. XX, Unhais da Serra teve um casino. O Conde da Covilhã converteu a sua residência no “GRANDE HOTEL” de Unhais da Serra, tendo o “CASINO” como anexo. Este tinha espaçosos salões de dança, bilhares, jogos de vaza e buffet. Contribuiu para o fortalecimento do turismo local, vocacionado na altura para a classe relativamente numerosa de proprietários e industriais têxteis da região.

Mas, não foi só as termas que contribuíram para o desenvolvimento económico desta vila, pois, a indústria têxtil também o foi, com a criação da unidade fabril “A Penteadora” em 1930. Na altura esta era uma unidade fabril completa e moderna, a laborar com cerca de 500 trabalhadores. Hoje, ainda se encontra, a laborar embora, com um número mais reduzido de trabalhadores.

Para além destas fontes de riqueza para a economia local, ainda existem a panificação, a produção de energia eléctrica, a construção civil e a carpintaria como actividades profissionais.

Actualmente, com a construção do H2otel e da praia fluvial (um aproveitamento do recurso natural hídrico, que é a Ribeira da Alforfa), para além das suas belezas naturais,

Unhais da Serra continúa a ser uma vila com um óptima hospitalidade que vale a pena conhecer.

1.2.3. Heráldica

O Brasão, é constituído por um escudo de azul, monte de prata movente de campanha diminuta ondeada de azul e prata de três tiras; em chefe, estrela de ouro, entre duas fontes de prata jorrando água do mesmo, coroa mural da prata de quatro torres e com lintel branco, com legenda a negro: “Unhais da Serra”



Figura 5 – Brasão de Unhais da Serra

Fonte: www.google.pt, consultado em 23 de Setembro de 2010

1.2.4. Lenda de Unhais da Serra

Certo dia, andando à caça pela Serra da Estrela, um jovem nobre, perdeu-se no entusiasmo da caçada.

Após muito tempo perdido, chegou o cansaço e a fome que o levou até perto do local onde hoje está situado “Unhais da Serra”.

Aqui encontrou um pastor que o vendo com fome, lhe deu leite do seu rebanho, foi à ribeira e com as suas grandes unhas, apanhou uma ou mais trutas para o jovem senhor. O Nobre, ficou admirado pela facilidade com que o pastor apanhou as trutas com as “unhas”, e chamou ao local “Unhas da Serra” ou Unhais da Serra.

1.2.5. Locais de Interesse turístico

Toda a vila possui muitos lugares de interesse para visitar, oferece uma imagem ímpar ao olhar de quem a visita. Para além do casario tradicional vale a pena conhecer a Igreja de Santo Aleixo (é o padroeiro da vila e a sua festa realiza-se no terceiro domingo de Julho), as Capelas de Nossa Senhora de Fátima e de Nossa Senhora da Saúde, a antiga ponte de pedra, apelidada de “ponte romana”, as fontes de água cristalina, a paisagem como por exemplo o vale glaciário, a ribeira da Alforfa, a praia fluvial e também o H2otel (pela sua estrutura e beleza arquitectónica).



Figura 6 - Igreja de Santo Aleixo

Fonte: www.google.pt

Capítulo II

Neste capítulo contar-se-á de uma forma breve a história do Grupo IMB - Imobiliária Manuel Brancal e de seguida far-se-á uma descrição do Complexo H2otel – Congress & Medical SPA. Unidade Hoteleira que faz parte do grupo atrás referido, que fica situado na vila de Unhais da Serra e local onde realizei o meu estágio.

2.1. O Grupo IMB - Imobiliária Manuel Brancal



Figura 7 - Logótipo do Grupo IMB

Fonte: Aquadome

O grupo IMB - Imobiliária Manuel Brancal, é a empresa à qual pertence o empreendimento hoteleiro onde realizei o meu estágio e é o maior grupo hoteleiro da região da Serra da Estrela.

Este grupo, iniciou a sua actividade com a indústria têxtil que ainda mantém e conta com cerca de 30 lojas de fios para tricotar, para fugir à crise têxtil, há mais de 15 anos, apostou na construção civil criando a empresa: Imobiliária Manuel Brancal, SA. Nos últimos anos apostou fortemente no turismo, associando-lhe a área da saúde e bem-estar, facto visível no H2otel–Aquadome. O grupo IMB Hotéis é também concessionário das Termas de Unhais da Serra.

O administrador executivo da IMB Hotéis, Dr. Luís Veiga, numa entrevista ao Diário Económico em Agosto de 2009, disse o seguinte: “Consideramos que o turismo

Escola Superior de Turismo e Hotelaria

associado a saúde é uma aposta de futuro e onde nos queremos posicionar, porque consideramos que em zonas não urbanas é muito difícil viabilizar uma oferta que não passe por um produto temático, seja na área que for”.

Há uns bons 20 anos atrás, a oferta turística na região da Serra da Estrela, era quase inexistente, devido ao seu fraco desenvolvimento turístico, há falta de infra-estruturas e difíceis meios de acesso, então a família Brancal começou por investir no turismo e começou por criar o Clube de Campo da Covilhã, a primeira área de animação integrada na zona e no interior do país com: restaurante, piscina, ténis e *squash*.

Neste momento aparece então como sociedade anónima a empresa Imobiliária Manuel Brancal (IMB).

Passado pouco tempo, a empresa IMB compra o Covilhã Parque Hotel, que era uma residencial, e transforma-a no maior hotel de duas estrelas da região.

Há cerca de 12 anos compra o Hotel de Turismo da Covilhã (vencedor e detentor do Estatuto PME Excelência, desde 1997), é o primeiro hotel de três estrelas a aparecer no destino Serra da Estrela, actualmente com zona de SPA.

Há relativamente pouco tempo, este grupo, adquiriu então o Hotel Vanguarda, situado na Guarda e já em 2010, o Hotel Lusitânia Parque.

Mas o investimento no turismo não parou e em Novembro de 2008, o grupo IMB, inaugura o primeiro hotel do país na modalidade de *Mountain SPA*, o *H2otel – Congress & Medical SPA****Sup*.

Com a construção do H2otel, o grupo IMB Hotéis passa a designar-se *Natura IMB Hotels*, criando uma nova imagem corporativa. A designação *Natura* vem de uma maior interacção com o Parque Natural da Serra da Estrela e num crescente empenho na defesa do meio ambiente. O *Natura IMB Hotels*, avançou para com a certificação de Eco-Hotel e para Certificação Ambiental ISO 14001 dos seus hotéis.

O grupo *Natura IMB Hotels*, é actualmente o líder de mercado no destino Serra da Estrela.

2.2. Complexo da H2otel Congress & Medical SPA

O Complexo H2otel é um hotel de montanha construído de raiz, com uma arquitectura totalmente integrada na paisagem, recorrendo a materiais e cores identificados com a região, permitindo assim uma íntima ligação com a natureza. Este complexo foi projectado pelo arquitecto Jorge Palma.



Figura 8 - Logótipo do H2otel

Fonte: Aquadome

O Complexo H2otel tem a particularidade de estar associado à saúde e ao bem-estar, agregando um centro lúdico e uma área termal, tornando-se assim o primeiro *Mountain SPA* do país denominado Aquadome, graças à sua localização.

Este empreendimento turístico, de categoria quatro estrelas superior, tem como director do hotel o Dr. José de Almeida, director do Aquadome, o Dr. João Paulo, no departamento do F&B o Sr. Ricardo Ramos e como relações públicas a D. Ana Marmelo. Como chefe de recepção do hotel D. Marta Fernandes; na área do bar o Sr.

Emerson; na área da limpeza a D. Rosa; na área do restaurante como chefe de mesa o Sr. Alexandre e na cozinha o chefe Orlando Dias.

É possível contactar o hotel de diversas formas, tais como por carta, telefone, fax ou mesmo por e-mail. Os dados do empreendimento são H2otel – Congress & Medical SPA****Sup, Av^a das Termas, apartado 14, Unhais da Serra, 6200-999 Covilhã; por email; por via telefónica 275 970 020, por fax 275 970 029; pode também consultar o sítio da internet em www.h2otel.com.

Em 2010 esta unidade hoteleira conta com a colaboração de 70 funcionários e com alguns estagiários. Sendo uma fonte de emprego não só para a vila de Unhais como para as aldeias circundantes e para a cidade da Covilhã.

No dia 24 de Março de 2010, o Complexo H2otel foi galardoado pelo semanário Expresso com uma Chave de Ouro do Guia "Boa Cama Boa Mesa"³.



Figura 9 – Galardão oferecido pelo semanário Expresso

Fonte: www.h2otel.com, consultado em 30 de Outubro de 2010

³ O Guia "Boa Cama Boa Mesa" conta com uma equipa de jornalistas especializados no sector que percorreram Portugal continental e ilhas com o objectivo de comprovar quais as melhores ofertas gastronómicas e de alojamento.

2.2.1. O Hotel

O hotel dispõe de:

- 90 quartos, com a seguinte tipologia: 24 quartos duplos com cama de casal, 47 quartos duplos – *Twin*- com 2 camas, 20 dos quartos são comunicantes⁴, 9 suites júnior, 6 suites executivas e 2 duplex;
- Restaurante “Alquimia”, Restaurante *Gourmet* Gastronomia de Fusão;
- Bar e Esplanada;
- 5 Salas polivalentes, totalmente equipadas para reuniões, congressos, ou banquete. Têm capacidade até 800 pessoas. Disponibilizam avançados meios técnicos para videoconferência, dados, *wifi* de banda larga, «by Vodafone»;
- Loja *Gourmet*;
- Biblioteca e *Internet Center*;
- *Mediacenter*, equipada com sala de cinema e de jogos multimédia
- Aquadome, *The Mountain SPA*;
- Cabeleireiro;
- Ginásio;
- Animação, com passeios de BTT, passeios TT, passeios pedestres, paddle,
- Serviço de *Babysitting*;
- Lavandaria;
- *Room Service*

⁴ Quartos Comunicantes são aqueles que têm uma porta que permite a comunicação com o quarto vizinho.

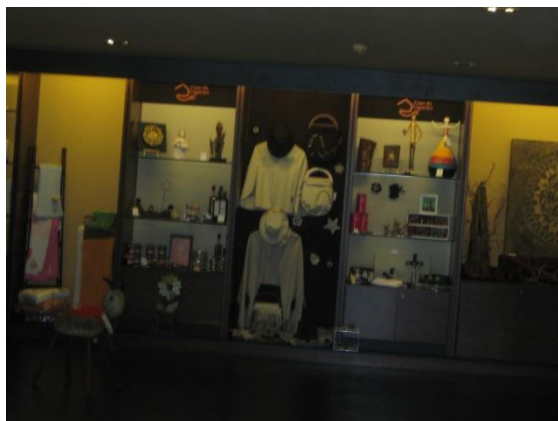


Figura 10 – Loja Gourmet



Figura 11 – Recepção do H2otel

Fonte: Própria

2.2.1.1. Restaurante

O restaurante do H2otel chama-se “Alquimia” e oferece as riquezas e sabores da gastronomia de alta montanha, com ementas vegetarianas e *ligths* (estas últimas, preparadas particularmente a medida do cliente, após avaliação nutricional efectuada pela equipe médica, no âmbito do programa integrado “*Medical SPA*”).



Figura 12 – Restaurante do H2otel

Fonte: www.Google.pt, consultado em 30 de Outubro de 2010

O Restaurante Alquimia criou uma experiência de refeição única que deve muito ao movimento *Slow Food*, misturando esta com cozedura a baixas temperaturas e uma cuidadosa selecção dos melhores ingredientes naturais para criar pratos novos, mas integrados na gastronomia tradicional da Serra da Estrela.

Este restaurante utiliza também a gastronomia típica de Unhais da Serra como por exemplo: o cabrito assado, trutas, chanfana, frango corado, arroz doce, farófiás, papas de carolo, leite-creme, filhós, bolos de leite e esquecidos.

O restaurante é também o mesmo espaço onde se serve o pequeno-almoço. O qual é servido entre as 8H00 e as 10H00, o almoço é servido entre as 13H00 e as 15H00 e o jantar é das 19H30 às 22H00.

2.2.1.2. Bar

O *Longue Bar* (assim chamado o bar do H2otel), combina o rústico com o moderno num design de estilo invulgar e encantador. Tem uma vista magnífica para o vale glaciado, que no Inverno se torna ainda mais atraente, devido à neve que o cobre. Durante os meses mais quentes este espaço estende-se ao exterior com uma enorme esplanada, denominada “Aroma Pátio”. A esplanada recebeu este nome devido à maravilhosa fragrância das flores aromáticas do pequeno jardim que a cerca, como a alfazema, o rosmaninho e o alecrim.

2.2.1.3. Quartos

Como atrás referido o H2otel tem 90 quartos, distribuídos por 5 andares.

Cada um dos quartos está decorado com mobílias contemporâneas e cores naturais, tornando-os acolhedores, são também um convite ao repouso com a bela paisagem envolvente.



Figura 13 - Quarto do H2otel

Fonte: Própria

Todos os quartos estão equipados com: wc completo, espelho de aumento, ar condicionado, televisão LCD, TV cabo, mini bar, secador de cabelo, cofre, telefone com linha directa e acesso à *internet wireless*. As suites executivas possuem jacuzzi.

No primeiro andar existem 18 quartos, 14 dos quais são comunicantes.

No segundo andar existem 27 quartos, dos quais 6 são comunicantes e um pertence ao Sr. Director, existindo também 2 suites Júnior.

No terceiro andar existem 9 quartos, 5 suites Júnior e 4 suites Executiva.

No quarto andar existem 9 quartos, 2 suites Júnior e 2 suites Executiva.

No quinto andar existem 11 quartos e 2 Duplex. Cada Duplex é constituído por uma sala comum e 3 quartos com wc privativo.

É regra do hotel que cada quarto não pode ter mais de 3 pessoas, incluindo bebés. Para famílias com mais de um filho aconselham-se as suites Júnior ou as Executiva.



Figura 14 - Suite executiva do H2otel

Fonte: Própria

No H2otel, a estadia inclui:

- Acesso gratuito ao *AquaLudic* que inclui jacuzzis, piscinas hidrodinâmicas interiores e exteriores e o circuito celta;
- Serviço de Pequeno-almoço *Buffet* na sala do restaurante “Alquimia”;
- Um roupão turco por adulto;

- Chinelos;
- Para as crianças até 5 anos a estadia é grátis, desde que seja no mesmo quarto dos acompanhantes;
- Para as crianças dos 6 aos 10 anos, o hotel faz um desconto de 50% sobre a cama extra, desde que fique no quarto dos acompanhantes.

2.2.2. Aquadome - The Mountain SPA

A unidade integra o primeiro *Mountain SPA* do país, um espaço 100% *Wellness*, dedicado ao bem-estar e à saúde, integrando um moderno Centro Termal que permite aliar a saúde ao prazer, e um inovador conjunto de piscinas relaxantes de água quente (exteriores e interiores), com circuito lúdico/ celta⁵ que promove emoções à flor da pele.



Figura 15 - Logótipo do Aquadome

Fonte: Aquadome

Este moderno centro termal utiliza na realização dos seus tratamentos a água mineral natural de Unhais da Serra, reconhecida desde o princípio do Sec. XX pelas suas vocações terapêuticas.

O Centro 100% *Wellness* denominado *Aquadome*, é constituído por quatro grandes áreas:

- AquaTermas

⁵ O Circuito Celta é constituído por sauna, jacuzzi, banho turco.

- Aquafísio
- Aquacorpus
- Aqualúdic

Todas as áreas pertencentes ao Aquadome estão abertas todos os dias, de domingo a domingo e ao público em geral. Excepcionalmente o Aquatermas pode encerrar para desinfecção do espaço.

2.2.2.1. Aquatermas

É o mais moderno centro termal do país, um serviço que conta com os mais modernos equipamentos para o tratamento e prevenção de doenças do foro respiratório.

Este moderno centro termal utiliza na realização dos seus tratamentos a água mineral natural de Unhais da Serra, reconhecida pelas suas vocações terapêuticas: tratamentos do aparelho respiratório, aparelho digestivo, aparelho circulatório e músculo-esquelético.

A sua água termal é um tipo de água de circulação muito profunda, a sua composição química é designada por água bicarbonatada sódica, carbonatada, fluoretada e sulfidratada, vulgarmente designada por águas sulfúreas. Estas águas têm um PH que está entre 8.5 e 8.8, a água é captada a uma temperatura de 37°.

Este moderno balneário termal é composto por: piscina termal com hidromassagem, corredor de marcha, banheira de hidromassagem, duche *vichy*, hidropessoterapia, *bertholaix*, salas de inalação, cabines de vapores aos membros, cabines de fisioterapia, cabines de vapor à coluna, cabine de duche perianal, cabine de duche escocês e salas de relaxamento.

O *Aquatermas* não é só usado para tratamentos termais, mas também para tratamentos de bem-estar como: Duche *Vicky* com aromas, Hidroressoterapia e Duche Escocês.

Cada cliente é recebido por uma equipa médica especializada que procede a uma avaliação e diagnóstico após leitura do perfil clínico, prescrevendo posteriormente o tratamento mais adequado caso a caso, evitando assim que o termalista e/ou o cliente do H2otel, necessite de sair da unidade hoteleira para um tratamento termal ou consulta médica.

O horário de funcionamento do *Aquatermas* é das 9H00 às 13H00 e das 16H00 até às 20H00.



Figura 17 – Cabine de Inalação

Fonte: Própria



Figura 16 – Cabine de duche perianal

Fonte: Própria



Figura 19 – Hidroressoterapia



Fonte: Própria

Figura 18 – Piscina de água termal



Figura 21 – Cabine de Duche Vicky

Fonte: Própria¹



Figura 20 – Máquina de vapor aos membros

Fonte: Própria¹



Figura 23 – Banheira de hidromassagem e aerobanho

Fonte: Própria



Figura 22 -Phlebotone

Fonte: Própria

2.2.2.2. Aquafísio

É um completo centro de fisioterapia e osteopatia, possibilitando reabilitações cuidadas e duradouras, recorrendo aos recursos físicos existentes no centro termal.

Este espaço está aberto para o público em geral. O seu horário de funcionamento é das 9H00 às 13H00 e das 16H00 até às 20H00.

2.2.2.3. Aquacorpus

É um espaço para um encontro entre o corpo e a mente, associando a estética a terapias orientais, como as massagens ayurvédicas e as massagens holísticas. Os tratamentos de estética estão associados ao laboratório *Gernétic* reconhecido pelos seus activos 100% naturais, resultado de permanente investigação em biologia celular.

O horário de funcionamento é das 9H00 às 13H00 e das 16H00 até às 20H00.

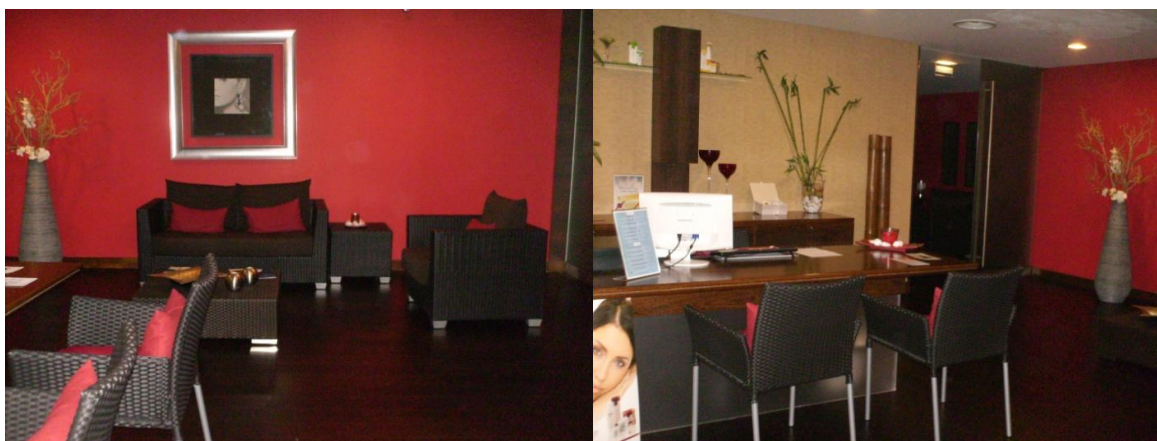


Figura 24 - Recepção do Aquacorpus

Fonte: Própria

2.2.2.4. Aqualudic

É o maior e mais inovador espaço lúdico do país, composto por um conjunto de piscinas hidrodinâmicas interiores e exteriores, cascatas e por um Circuito Celta.

O circuito celta é constituído por banho turco *Hamman*, sauna, sauna com cromoterapia e com jacuzzi.



Figura 26 - Piscina hidrodinamica interior

Fonte: Própria

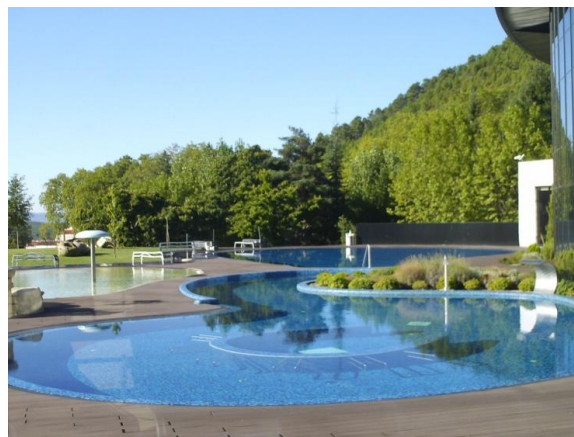


Figura 25 - Piscinas externas

Fonte: Própria

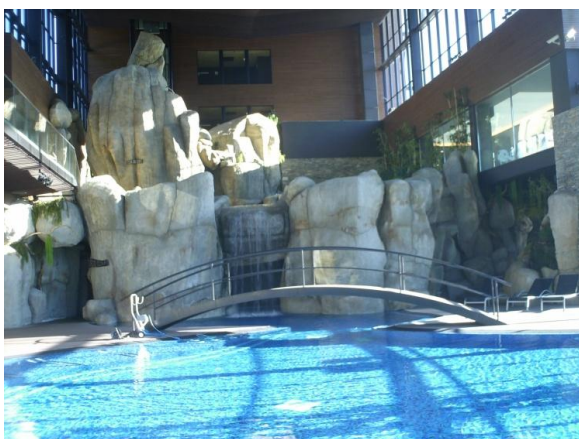


Figura 27 - Cascata

Fonte: Própria



Figura 28 - Entrada circuito Celta

Fonte: Própria

Quem se instalar no H2otel tem acesso ao Aquadome The Mountain SPA, um espaço integrado que permite aliar a saúde a prevenção e ao bem estar, pois o Aquadome é muito mais do que diversão.

O horário de funcionamento é das 9H30 às 20H00.

Neste espaço é obrigatório o uso de touca nas piscinas de água quente (interiores e exteriores) e no circuito celta, é proibido a frequência o circuito celta a menores de 14 anos e cada cliente tem direito a uma toalha por dia, devido o H2otel ser um eco-hotel.

Para além do Aquatermas, o Aquadome - *The Mountain Spa*, do Complexo H2otel, conta ainda com um *Medical Spa*, que se define como um conjunto integrado de serviços caracterizados por três peças fundamentais: uma equipa médica especializada, que procede à avaliação e diagnóstico após leitura do perfil clínico do cliente; a definição de um programa integrado de terapias e de reeducação alimentar num determinado período de tempo, associado à estadia.

A saúde, o bem-estar e o relaxamento estão no âmbito do Medical SPA, tudo isto, também pode ser conseguido através de programas de duas a cinco noites, tais como:

- *5 Senses Experience* (Anexo I);
- *Detox Body e Mind* (Anexo I);
- *Body Balance* (Anexo II);
- *Relax Moments* (Anexo II);
- *Feel de Romance* (Anexo III).

Capítulo III

O Estágio propriamente dito

Como referido anteriormente, o meu estágio curricular decorreu entre o dia 6 de Março e o dia 28 de Agosto de 2010, no Complexo H2otel – *Congress & Medical SPA*, tendo por finalidade exercer funções na recepção do *Aquadome – Mountain SPA*, restaurante, andares e recepção do hotel.

A minha carga horária era de 10 horas por dia e com uma folga semanal, devido a ser trabalhador estudante e ter de realizar o meu estágio curricular durante vários fins-de-semana e durante as minhas férias anuais, como passo a apresentar no cronograma.

Quadro 1 – Cronograma do meu estágio

Meses	Dias do mês				Total de horas mensal
Março	6 e 7	13	20	27	41
Abril		10	18	24	27
Maio	8	15	22	29	36
Junho		10 e 12			18
Julho		12 a 17	19 a 25	27 a 31	162
Agosto	1 a 7	9 a 14	16 a 22	24 a 28	226
Total de Horas					510

De 6 de Março até dia 12 de Junho só fazia um dia por semana, isto devido ao facto de trabalhar de segunda a sexta-feira; de 12 de Junho a 12 de Julho não fui devido a ser o

fim do semestre e ter de me preparar para os exames. A partir do dia 12 de Julho começaram as minhas férias anuais o que me permitiu acabar o estágio.

3.1. Na Recepção Aquadome – *Mountain SPA*

No dia 6 de Março de 2010, começou o meu estágio na recepção do *Aquadome – Mountain SPA*. Aqui fui muito bem recebida por todos, tendo a Dra. Rita Silva (assistente de direcção do *Aquadome*) se prontificado a apresentar-me as/os colegas e as instalações, explicando-me sumariamente as actividades que iria desenvolver. Estive nesta secção até dia 19 de Julho e novamente desde o dia 19 a 28 de Agosto.

A minha integração no grupo de trabalho e no meio envolvente do *Aquadome* processou-se de forma gradual. Pelo facto de ser estagiária, os 2 primeiros dias foram para me habituar e tomar conhecimento de como proceder com os clientes e como realizar as tarefas inerentes ao dia a dia desta secção.

O horário de funcionamento da recepção do *Aquadome – Mountain SPA* é das 9H00 às 20H00. Nesta recepção existem 3 horários rotativos: das 9H00 às 16H00, das 9H00 às 12H00 e das 16H00 às 20H00, e das 12H00 às 20H00.

O meu horário de trabalho era das 9H00 às 20H00, com uma hora para almoço, prolongando-se sempre que fosse necessário, para que as actividades se desenrolassem da melhor forma possível e fossem concluídas em tempo útil para maior satisfação dos clientes.

A recepção *Aquadome – Mountain SPA* inclui as quatro grandes áreas: *Aquatermas*, *Aquacorpus*, *Aquafisio* e *Aqualudic*, como referido no ponto 2.2.2. do Capítulo II.

3.1.1. Funcionamento da Recepção

As diferentes tarefas a desempenhar são: um pouco antes do horário de abertura, ligam-se os computadores, abre-se o programa *Be-Well front-office* (programa informático), abre-se a porta da rua, faz-se a abertura dos TPA(terminais de pagamento automático) e faz-se a contagem da roupa(segundas, quartas e sextas feiras). Durante o resto do dia faz-se o atendimento ao público, fazem-se as marcações para os tratamentos termais, para as consultas médicas, para o *Aquacorus* (entre o período das 13H00 às 16H00), faz-se a venda de produtos *Aquadome*, bem como enviar e responder a *e-mails*. No final do dia faz-se o fecho de caixa.

A recepção fornece uma toalha por dia a cada cliente que usufrui do *Aqualudic*, e aos termalistas, fornece diariamente um roupão e uma toalha.

3.1.2. Atendimento ao público

Numa organização cuja missão está orientada para servir e satisfazer plenamente o público, a forma do seu atendimento tem um papel fundamental.

O *Aquadome – Mountain SPA*, assim como todo o Complexo, tem como prioridade estabelecer um padrão que assegure aos clientes o mais alto nível de satisfação, de eficácia e rapidez na resposta às suas diversas solicitações. Neste sentido, as minhas actividades foram orientadas de modo a garantir que estes padrões se mantivessem, bem como, o de permitir desenvolver a minha aprendizagem técnicas durante o curso, assim como as minhas capacidades humanas.

3.1.2.1. Atendimento telefónico

O atendimento de chamadas telefónicas foi uma das primeiras actividades por mim desempenhadas.

Quando os clientes que telefonavam pretendiam falar com uma pessoa em particular ou para uma das áreas que o *Aquadome* engloba, a chamada era reencaminhada se a pessoa pudesse atender; no caso de tal não ser possível, tomava nota do nome do cliente, do seu contacto, da mensagem a transmitir, bem como da pessoa a quem se destinava, para posteriormente lhe fazer chegar a mesma.

Também recebia chamadas de pessoas a solicitar vários tipos de informações, como por exemplo: informações sobre as termas e quais os tratamentos existentes (Anexo IV). As tarifas (Anexo V), a disponibilidade, se havia tarifas especiais para termalistas que quisessem pernoitar no hotel (Anexo VI) a disponibilidade existente e o preço (Anexo VII) para o espaço *Aqualudic*, disponibilidade e marcações de massagens (Anexos VIII, IX, X e XI). Por norma disponibilizava essas informações no momento e se o cliente desejasse fazia-se logo as marcações solicitadas, pedindo o nome, a morada, o número de telefone, o dia e a hora. No caso da marcação de consultas aos termalistas, se no momento do pedido de informação ainda não tivéssemos o horário dos médicos, ficávamos com os dados do cliente e assim que tivéssemos a informação correcta ligávamos-lhe.

No entanto alguns clientes, queriam uma informação mais completa, solicitando o envio pela *internet*. Neste caso, pedia-se-lhe o nome, o e-mail e o número de telefone e assim que fosse possível enviava-se-lhe toda a informação solicitada.

3.1.2.2. Atendimento ao balcão

O atendimento ao balcão estabelece o contacto directo entre os clientes e os colaboradores, por isso a simpatia, o sorriso e o cumprimento são factores chaves para o atendimento profissional.

No atendimento ao balcão a primeira preocupação era saber se os clientes estavam atendidos, se pretendiam falar com alguém, ou se era possível ajudá-los em alguma questão.

Tinha de se compreender o que o cliente pretendia e dar-lhe as respostas claras e precisas. Para isso, era preciso escutar atentamente o cliente, sem o interromper; depois reformular passo a passo com o cliente tudo o que este pretendia e colocar as questões necessárias que me facilitassem a concretização do pedido.

Seguidamente, transmitia ao cliente a informação pedida, apresentava a solução da situação colocada ou na impossibilidade desta, apresentava alternativas e verificava se o cliente estava esclarecido. No final sintetizava com o cliente a informação prestada, disponibilizando-me para prestar outras informações.

Ao balcão, as informações mais solicitadas consistiam nas disponibilidades e preços para as termas, para as piscinas, horários, marcações, informações dos tipos de massagens e disponibilidade, preços e venda dos produtos de *Aquadome*, entre outros.

Quando dava-mos informação aos clientes sobre as massagens de Bem-Estar Termal, tinha de explicar que não podiam fazer mais de três tratamentos, por causa de serem feitos com água termal e terem algumas contra-indicações devido à composição química da água. Os clientes tinham de preencher e assinar um Consentimento Informado⁶ (Anexo XII), onde tomavam conhecimento das contra-indicações.

No caso de pedido de informação de tipos de massagens, das termas e preços; entregava aos clientes os folhetos adequados ao pedido e prestava alguns esclarecimentos, quando necessário ou quando requerido pelos clientes.

⁶ É um formulário que o cliente assina e toma conhecimento das contra-indicações das águas termais de Unhais da Serra

É no balcão da recepção que se dão também todas as informações das regras e do funcionamento do *Aqualudic*.

3.1.3. Reservas/ Marcações

No *Aquadome* as reservas são feitas para a marcação de consultas de clientes que pretendem fazer termas. As reservas são feitas manualmente anotando numa agenda, o nome e o número de telefone dos clientes. Tal facto é devido ao desconhecimento da disponibilidade dos médicos, e se houver necessidade da alteração da consulta liga-se para os clientes a comunicar. Só depois do cliente chegar á recepção do Aquadome para realizar a consulta, é que se faz a marcação desta no programa informático, inserindo os dados pessoais do mesmo.

Após as consultas dos clientes termais, procedia-mos à marcação dos tratamentos prescritos pelo médico, entregando, uma folha ao termalista com os dias e as horas dos tratamentos. As marcações dos tratamentos são feitas no programa informático *BeWell*.

As reservas para os tratamentos de Bem-Estar Termal, são também marcadas segundo disponibilidade do *Aquatermas*.

As reservas para o *Aqualudic* são feitas segundo a ocupação do hotel. Aconselha-se aos clientes externos ligarem de manhã para saberem a disponibilidade e só depois é que se poderá efectuar a reserva.

As marcações para o *Aquacorpus* só se realizam durante o período entre as 13H00 e as 16H00. As marcações fazem-se no sistema informático, colocando o tipo de massagens solicitado, pelo cliente e o nome deste, se for cliente hotel coloca-se também o número do quarto.

3.1.4. Vendas

Na recepção do Aquadome efectuam-se várias vendas tais como: produtos Aquadome, massagens, tratamentos termais, espaço lúdico.

Na recepção do Aquadome, existem três tipos de clientes:

- O cliente passante - é o cliente que usufrui do espaço mas não está alojado no hotel;
- O cliente hotel – é o cliente que está alojado no hotel;
- O cliente termalista – é o cliente que faz tratamento termal.

Todas as vendas são efectuadas e registadas no programa *BeWell*. Quando se efectua uma venda, saem sempre dois *tickets*, os quais estão de acordo com o tipo de cliente, designadamente:

- No caso do Cliente Passante, faz-se uma venda a dinheiro e o ticket original é entregue ao cliente e o outro fica na recepção;
- No caso do Cliente hotel, o pagamento pode ser feito de duas formas: venda a dinheiro ou a débito na conta do quarto; no caso da venda a dinheiro, um ticket é entregue ao cliente e o outro fica na recepção; no caso de débito na conta do quarto, ambos dos tickets (denominados “comprovantes hotel”) são dados ao cliente para assinar, colocando-se o nome do cliente e o número do quarto. Ambos os tickets ficam na recepção (no fim do dia, quando do fecho de caixa, o comprovante hotel original vai para a recepção para o *night auditor*⁷ inserir na conta do quarto do cliente);
- No caso do Cliente Termalista, aquando do pagamento da consulta, da inscrição e dos tratamentos termais, o tickets (denominado “comprovante”) original é entregue ao cliente o outro fica na recepção.

⁷ É o rececionista da noite.

Os clientes têm três modalidades de pagamento: por cheque, dinheiro ou por multibanco.

3.1.4.1. Produtos *Aquadome*

Os produtos *Aquadome* são: toucas de banho, toalhas de banho, toalhas de rosto, toalhetes, fraldas de bebé (próprias para a água), óculos de natação, braçadeiras, mochilas *H2otel*, sacos *Aquadome*, *Ti-shirts Aquadome*, roupões turcos de criança e de adulto, fatos de banho de homem, senhora e criança e bolsinhas natura. Quando se faz a venda de um destes produtos, tem de se registar numa folha própria para cada um deles (Anexo XIII), procedendo-se da seguinte forma: no início coloca-se o nome do produto, preenchendo-se as colunas. Exemplificar com toucas.

Quadro 2 – Quadro exemplificativo do Anexo XIII

Data	Quantidade Vendida	Funcionário	Quarto Cliente	Nome da Reserva	Quantidade Inicial	Quantidade Final	H2otel	Venda a Dinheiro
06-07-2010	2 adulto	Gina	213	António Nobre	20	18	2	
06-07-2010	1 adulto	Gina	VD ⁸		VD	17		1
06-07-2010	1 adulto	Gina	301	Carlos Santos	17	16		1

A folha Controlo de Vendas é apresentada no Anexo XIII.

3.1.4.2. Massagens

As massagens de Bem-Estar, as *Ayurvédicas* e as Holísticas podem ser pagas no *Aquacorpus* ou então na recepção. As massagens de Bem-Estar Termal são unicamente pagas na recepção.

O pagamento destas é também processado da forma acima descrita.

⁸ Venda a dinheiro.

3.1.4.3. Tratamentos Termais ou de Fisioterapia

O pagamento dos tratamentos é feito da forma acima descrita para os clientes termais, e no acto da consulta. Só no último dia de tratamentos se passa a factura ao cliente, pois este pode não fazê-los todos e o Aquadome ter de devolver dinheiro.

3.1.4.4. Espaço Aqualudic

A venda da permissão de usufruir deste espaço é só feita para clientes externos ou a clientes termais; os clientes hotel têm o direito ao espaço lúdico incluído no alojamento.

Os clientes termais, se quiserem usufruir do espaço lúdico pagam 9€ por dia, devido aos tratamentos não incluírem o *Aqualudic*.

O pagamento é feito na recepção e da forma acima descrita para os clientes passantes.

3.1.5. Outras funções

Na recepção, para além das anteriores funções descritas ainda se executam outras que são necessárias ao bom funcionamento do *Aquadome* e do Hotel em geral.

Essas funções são:

- Controlo das toalhas de banho (Anexo XIV);
- Controlo da lavandaria;
- Arquivo de processos de clientes;
- Controlo e Manutenção (Anexo XV);
- Perdidos e achados (Anexo XVI).

3.1.5.1. Controlo das toalhas de banho

Cada cliente hotel tem direito a uma toalha de banho por dia, devido ao H2otel ser um eco-hotel, e tem como finalidade a protecção do ambiente. Se o cliente desejar mais de uma toalha, paga uma taxa no valor de 1€.

O controlo faz-se da seguinte forma: no cimo da folha de registo coloca-se o dia, na primeira coluna coloca-se o número do quarto, na segunda coloca-se o número de toalhas que o cliente leva e, na terceira coluna é a rubrica do cliente.

3.1.5.2. Controlo da Lavandaria

A roupa do Aquadome assim como a do hotel, não é lavada nas suas instalações, este serviço é feito por uma empresa externa, a qual faz a recolha e entrega da roupa três vezes por semana, isto é aos domingos, terças e quintas-feiras à noite. Nos dias seguintes, isto é, às segundas, quartas e sextas-feiras, logo no início do expediente, uma recepcionista dirige-se à lavandaria e conta a roupa proveniente do Aquadome. A seguir a recepcionista dirige-se à recepção e verifica se a quantidade de roupa existente está de acordo com a guia enviada pela lavandaria. Se estiver, a mesma insere os valores numa pasta informática denominada “Lavandaria”; se os valores não corresponderem coloca os reais e corrige os valores na guia. De seguida na guia coloca a anotação: “Lançado e confirmado no dia ... pela... (nome da pessoa que fez a contagem). Após isto guarda-se a guia num dossier próprio.

3.1.5.3. Arquivo de processos de clientes

Os processos são organizados e arquivados por ordem crescente de número de processo.

No caso dos processos dos termalistas, arquiva-se a prescrição dos tratamentos termais aconselhados pelo médico, juntamente com a fotocópia do Bilhete de Identidade, o número de Identificação Fiscal e o número de Beneficiário, numa pasta denominada “Processos”. Quando os termalistas são novos, ao marca-se a consulta no programa informático, o mesmo atribui automaticamente um número ao cliente.

No caso de o indivíduo já ser cliente, ao digitarmos o seu nome, o programa atribui o número do processo já existente. Neste caso, adiciona-se a nova prescrição médica ao processo.

Os “Consentimentos Informados”, também são arquivados por ordem crescente de processo, numa pasta com o mesmo nome.

3.1.5.4. Preenchimento da Folha Controlo e Manutenção

Esta folha serve para anotar todas as anomalias existentes como luzes fundidas, avarias mecânicas, certos estragos, avarias eléctricas, falta de água, etc.

Os colaboradores que trabalham nas secções do *Aquadome*, ao verificarem qualquer anomalia, dirigem-se à recepção e preenchem a folha em anexo.

À folha preenchida é atribuído um número sequencial seguido do ano decorrente (Referência). Esta é arquivada numa pasta com o mesmo nome e, logo que possível, é entregue na direcção, para esta proceder em conformidade.

3.1.5.5. Perdidos e Achados

Perdidos e achados, são todos os objectos encontrados. Os colaboradores do *Aquadome*, ao encontrarem qualquer objecto perdido, dirigem-se à recepção e preenchem a folha em anexo.

A esta folha também lhe é atribuída um número sequencial seguido do ano decorrente. Seguidamente a folha é arquivada na pasta com o mesmo nome.

O objecto encontrado é inserido e fechado num saco que leva uma etiqueta com o número da referência. De seguida o mesmo é colocado numa gaveta até ser reclamado.

Normalmente, estes objectos são guardados durante um ano, se neste prazo não forem reclamados, a direcção do *Aquadome* dá-lhe o fim que quiser.

3.1.6. Fecho de Caixa

O fecho de caixa é a última a actividade a desenvolver no dia de trabalho do *Aquadome*, só depois do fecho do multibanco. Enquanto não se fecham todos os TPAs (terminais de pagamento automático ou multibanco), separam-se os Comprovante hotel originais dos duplicados, posteriormente agrupam-se todos os Comprovantes duplicados, as facturas e as vendas a dinheiro.

Depois do fecho do multibanco, no programa *Be Well*, no item “fecho de caixa” selecciona-se e imprime-se a listagem com todos os movimentos efectuados no dia. Estes movimentos são constituídos pelos pagamentos em cheque, dinheiro, cartões de crédito e débitos na conta do quarto (comprovante hotel), (Anexo XVII).

Terminada a impressão da listagem de movimentos, ou seja, a folha de caixa geral, esta é confrontada com todos os recibos emitidos durante o dia, de modo a verificar se todos os movimentos estão certos. (Anexo XVII)

Na parte dos Comprovante Hotel, quando este já tinha sido debitado na conta do quarto, coloca-se “lançado # 405”.

No caso de o/os clientes estarem no regime de programa, como por exemplo o programa *Fell de Romance*, em que têm incluído uma massagem, faz-se na mesma a venda em Comprovante Hotel, mas, na folha do fecho de caixa geral, à frente do número do comprovante, coloca-se o seguinte “não lançar # 506”.

Depois de tudo verificado, abre-se a folha Fecho de Caixa (Anexo XVIII) e colocam-se os valores da folha Fecho de Caixa Geral nos respectivos lugares.

A seguir procede-se ao arquivo de toda a documentação, da seguinte forma: tira-se fotocópia do fecho de caixa geral e do fecho de caixa; num envelope colocam-se as folhas do fecho de caixa, os originais dos Comprovante Hotel, dinheiro, cheques, e entrega-se na recepção do hotel. Num outro envelope, colocam-se as outras folhas do fecho de caixa, os duplicados dos Comprovante Hotel, os comprovantes, os duplicados das vendas a dinheiro e guardam-se para no dia seguinte ser entregue à direcção do *Aquadome*.

Na recepção do *Aquadome – Mountain SPA*, é tudo feito com muito profissionalismo, cada colaborador e cada estagiário dando o melhor de si, para ir de encontro à missão deste espaço único no país. A união e o bom entendimento entre colaboradores e direcção também tornam todo o processo mais fácil.

Durante o estágio desenvolvi todas as actividades acima descritas no Aquadome. É de salientar porem que no início, tive algumas dificuldades, no entanto com o passar do tempo, apoio, incentivo e acompanhamento das minhas colegas, consegui adquirir técnicas e métodos eficazes, que me auxiliaram até conseguir desempenhar melhor esta função de modo a ser capaz de responder eficazmente ao cliente.

Estar no Aquadome foi gratificante, adquiri muita experiência e pude por em prática alguns do conhecimentos adquiridos no meu percurso académico.

3.2. Restaurante “Alquimia”

No dia 20 de Julho de 2010, começou o meu estágio na secção do Restaurante “Alquimia”. Aqui fui muito bem recebida por todos, tendo o Alexandre (chefe de restaurante), se prontificado a apresentar-me as/os colegas e as instalações, explicando-me sumariamente as actividades que iria desenvolver ao pequeno-almoço, almoço e jantar. Estive nesta secção até dia 25 de Julho.

O horário de funcionamento do Restaurante “Alquimia” é das 08H00 às 10H00 para o pequeno-almoço, das 12h30 às 12H30 para o almoço e o jantar é servido entre 19H00 e as 22H00.

No restaurante a minha integração no grupo de trabalho e no meio envolvente também se processou de forma gradual, pois logo no primeiro dia comecei a desenvolver algumas actividades.

O meu horário de trabalho nos 3 primeiros dias foi das 12H00 às 22H00, com meia hora para almoço e outra para o jantar, nos restantes 3 dias foi das 07H00 às 16H30, também com meia hora para almoço. O meu horário prolongando-se sempre que necessário, para que as actividades se desenrolassem da melhor forma possível e fossem concluídas.

3.2.1. Funcionamento do restaurante

O funcionamento pode dividir-se em duas partes distintas: pequenos-almoços e almoços e jantares, pois são momentos e conceitos de serviço de restaurante distintos, como passo a explicar:

3.2.1.1. Pequenos-almoços

O pequeno-almoço é servido entre as 8H00 e as 10H00, mas antes disso há toda uma azáfama para que tudo corresponda aos padrões exigidos pelo hotel e seus clientes.

Às 7H00 da manhã, quando chegam os colaboradores e começa-se imediatamente a preparação do *buffet* e da sala, colocando as máquinas do café, dos sumos e do leite. De seguida colocam-se em cima de mesas, pratos, copos, tigelas, talheres, guardanapos, etc. Prepara-se o *buffet*, que é constituído por pratos quentes e por pratos frios, como por exemplo:

- Pratos quentes: ovos mexidos e ovos estrelados, *bacon*, salsichas e cogumelos.
- Pratos frios: fiambre de várias qualidades, mortadela, paio, vários tipos queijo, e outros.

Servem-se também várias qualidades de pão (pão de centeio, integral, da avó, normal, de sementes), assim como de bolos, biscoitos, iogurtes, doces, frutas, cereais, etc.

É um pequeno-almoço à Inglesa.

Pelas 8H00 começam a chegar os clientes. Estes servem-se (pois é *buffet*) e nós colaboradores, vamos circulando pelas mesas e retiramos a loiça suja que já não está a

ser utilizada. Se o cliente pedir servimos café expresso. Se for necessário fazemos a reposição dos alimentos no *buffet*.

Quando o cliente se levanta da mesa, retiramos toda a loiça usada, limpamos a mesa e se for preciso voltamos a colocar os individuais e o talher. Este é o procedimento até ao último cliente se levantar da mesa.

Após isto, temos de arrumar tudo, lavar e arrumar as máquinas para na copa, levantar o buffet, limpar a sala e começar a colocar as mesas para o almoço.

Como o hotel tem um sistema de Segurança alimentar e cumpre as normas do HACCP, todos os alimentos têm de ser criteriosamente embalados e identificados, colocando-os num frigorífico específico para os alimentos usados nos pequenos-almoços.

É também a altura de começar a preparar o pequeno-almoço para o dia seguinte, como por exemplo: cortar queijo, fiambre, mortadela, agindo sempre com o cumprimento das normas.

3.2.1.2. Almoço

O almoço é servido entre as 13H00 e as 15H00.

Após o término dos pequenos-almoços, limpa-se a sala e põem-se as mesas. As mesas são postas da seguinte forma:

- No lado direito, coloca-se a faca da carne, a faca de peixe e a faca das entradas;
- No lado esquerdo coloca-se o garfo da carne, o garfo do peixe e o garfo das entradas;

- No centro, ao cimo do restante talher, coloca-se a colher de sobremesa, a faca e o garfo.
- Entre o talher coloca-se o guardanapo de pano em viés.
- Em frente ao talher de sobremesa, dispõem-se os copos, ficando o copo de sumo ou água mais próximo do lado direito (mais ou menos alinhado com as facas).

Preparam-se os “*rechaud*”⁹, acendendo as lamparinas para manterem os alimentos quentes, põe-se o pão, os pratos e também algum talher. Entretanto a cozinha vem colocar o *buffet* para o almoço, e nós colocamos o devido talher em cada iguaria exposta.

Por volta das 13H00 os clientes chegam e servem-se do buffet ou então podem pedir à carta.

O almoço processa-se mais ou menos da mesma forma que o pequeno-almoço. Só difere no servir das bebidas, pois aqui vamos reparando e quando vemos que os clientes têm pouco líquido no copo, pergunta-se se podemos por um pouco mais.

No fim, preparam-se as mesas para o jantar, arruma-se os talheres nos respectivos lugares assim como os copos que entretanto foram lavados, e limpa-se a copa. Dobram-se os guardanapos para as próximas refeições.

O *buffet* é levantado pela cozinha.

3.2.1.3. Jantar

O jantar é servido entre as 19H30 e as 22H00.

O procedimento é igual ao do almoço, também com *buffet*, mas com outra ementa. Os colaboradores chegam por volta das 18H00 e começam a preparar a sala.

⁹ Significa reaquecer em francês

No fim, colocam-se os individuais e o talher para o pequeno-almoço do outro dia.

No Restaurante “Alquimia” também tudo é feito com muito profissionalismo e inovação, em que todos os colaboradores dão o melhor de si, para ir de encontro à satisfação do cliente, sendo o “recheio” do hotel. É de salientar a boa camaradagem existente e que é fundamental para se aguentar o trabalho desgastante deste sector.

Tive algumas dificuldades de adaptação, devido às muitas horas que se fazem em pé, no entanto com o passar do tempo e com o apoio e compreensão dos colegas, consegui adquirir técnicas eficazes, que ajudaram a conseguir desempenhar esta actividade sendo capaz de responder de forma rápida e eficaz.

3.3. Andares

No dia 27 de Julho, começou o meu estágio na secção dos Andares. Aqui fui muito bem recebida por todos, tendo a Sofia Inácio (chefe dos andares), se prontificado a apresentar-me às colegas e as instalações, explicando-me as actividades que iria desenvolver. Estive nesta secção até dia 4 de Agosto.

O horário de funcionamento dos andares é das 09H00 às 16H30 ou das 10H00 às 17H30, com meia hora para almoço.

O meu horário de trabalho foi sempre das 09H00 às 18H00, com meia hora para almoço.

3.3.1. Funcionamento dos Andares

Logo pelas 9H00 a chefe de serviço vai buscar as chaves da lavandaria e a *check-list* à recepção do hotel, depois começa por distribuir o trabalho pelas colaboradoras e elabora as folhas de Relatório Diário dos Andares (Anexo XIX) segundo a *check-list* e dá a folha de Relatório Diário dos Andares do respectivo andar, à responsável de cada andar.

Às 10H00 as colaboradoras dos andares dirigem-se para os respectivos andares e começam a limpeza dos quartos. Em primeiro lugar começam a limpar os quartos que estão ocupados, designados como estadias, só depois se limpam os quartos livres, designados como saídas.

Nas estadias, fazem-se a(s) cama(s), limpa-se o quarto, a casa de banho, colocam se os *amenities*¹⁰ em falta e colocam-se as toalhas necessárias. O hotel tem a seguinte norma: as toalhas que estão nos toalheiros, não é necessário mudar, as que estão no chão, são para colocar outras. Verifica-se o mini-bar e se faltar alguma coisa, anota-se numa folha própria (Anexo XX). Ao fim de cada quarto limpo, a responsável coloca na Folha de Relatório Diário dos Andares, um “visto” atrás do número de cada quarto.

Nas saídas, é para limpar tudo, mudar a roupa da(s) cama(s), colocar novas toalhas, os *amenities*, colocar um roupão e um par de chinelos para cada cliente que fique no quarto. Verifica-se também o mini-bar e procede-se da mesma forma descrita no parágrafo anterior.

No fim de todos os quartos limpos, aspiram-se os corredores e limpam-se os arrumos (divisão onde se encontram os utensílios de limpeza, a “roupa” das camas, os atoalhados, os roupões e os chinelos), coloca-se toda a roupa suja em carros e leva-se para uma divisão onde depois uma empresa de lavandaria a virá buscar para proceder à

¹⁰ São as miniaturas do champô, gel de banho, touca, sabonete, esponja dos sapatos, pente...que o hotel oferece aos clientes.

sua lavagem. A responsável de cada andar, entrega à chefe o Relatório Diário dos Andares e a de Relatório de Quartos.

No fim do dia a chefe dos andares, entrega na recepção as folhas de Relatório de Quartos, para depois serem lançados na conta do cliente do respectivo quarto.

Às segundas, quartas e sextas-feiras é necessário contar a “roupa” que vem da lavanderia e distribuí-la pelos andares.

3.3.1.1. Preenchimento do Relatório Diário dos Andares

- A letra “S” significa saída;
- A letra “O” significa estadia;
- A letra “E” significa entrada;
- O símbolo “Ø” significa estadia há 3 dias e é necessário mudar a roupa da cama;
- A palavra “berço”, significa colocar um berço no respectivo quarto;
- A palavra “c/ extra”, significa fazer mais uma cama.

A folha de Relatório Diário de Andares preenche-se da seguinte forma: coloca-se a data, à frente do número do quarto, na coluna *status* coloca-se o estado do quarto, a terceira coluna preenche-se quando é necessário colocar uma cama extra e à frente a idade da criança.

A demonstração encontra-se no Anexo XIX.

3.3.1.2. Preenchimento da Folha de Relatório de Quartos

Cada quarto tem um mini-bar que oferece aos clientes uma água com gás, uma água natural, três latas de refrigerante, um chocolate e duas mini garrafas de *Whisky*.

Ao efectuar a limpeza nos quartos, verificava-se sempre se faltava alguma coisa no mini-bar, fazia-se a reposição e anotava-se o consumo na folha Relatório de Quartos.

A folha preenche-se da seguinte maneira: na coluna Quarto, colocava-se o número do quarto onde tina havido o consumo, na coluna seguinte colocava-se o que tinha sido consumido.

A demonstração encontra-se no Anexo XX.

Nos Andares a minha integração no grupo de trabalho também se processou de forma rápida e gradual.

A passagem por este sector foi gratificante para uma melhor compreensão e aprendizagem dos métodos utilizados nas unidades hoteleiras e que até mesmo nos pode ser útil no dia-a-dia. Foi uma experiência enriquecedora para mim e para o meu currículo.

3.4. Recepção do H2otel

No dia 4 de Agosto, começou o meu estágio na recepção do hotel. Aqui, fui recebida pela D. Marta Fernandes que é a chefe da recepção. Estive nesta recepção até dia 18 de Agosto.

Os dois primeiros dias foram para me habituar e tomar conhecimento de como proceder com os clientes e como realizar as tarefas inerentes ao dia a dia desta secção.

O horário de funcionamento da recepção do hotel é das 00H00 às 24H00. Nesta recepção existem três horários rotativos: das 8H00 às 16H00, das 16H00 às 24H00 e das 24H00 às 08H00.

O meu horário de trabalho nos 4 primeiros dias foi das 09H00 às 18H00, na semana seguinte foi das 16H00 às 24H00 e nos últimos 3 dias foi novamente das 09H00 às 18H00. Se fosse necessário o meu horário prolongava-se, para que as actividades se desenrolassem da melhor forma possível e fossem concluídas por mim.

3.4.1. Reservas

De acordo com Mata (2003), a reserva consiste, essencialmente, num pedido adiantado de venda de um quarto para uma data futura e para um determinado período de tempo. Os objectivos da reserva são quatro, vender quartos de forma a ter um quarto para cada reserva aceite; manter o inventário actualizado e detalhado dos quartos e da sua ocupação; conseguir ter diariamente uma ocupação de 100%; conseguir o melhor *RevPar*¹¹, ou seja, o melhor preço médio em relação ao total de quartos do hotel.

A gestão das reservas é feita no programa informático *New Hotel*, inserindo detalhadamente os dados dos clientes, as condições do quarto exigidas, solicitando o regime de estadia e o número de pessoas. Neste programa, o ficheiro de cliente (cardex) permite guardar o máximo de informação do cliente individual e da entidade empresarial. Nesse ficheiro encontra-se dados como o nome, morada, telefone, fax,

¹¹ RevPar: Revenue per Available Room

número de identificação por Bilhete de Identidade ou número de Contribuinte, nacionalidade, data de nascimento, e até algumas particularidades ou certos desejos.

Aquando do pedido de reserva procede-se ao preenchimento da ficha *Cardex*, onde se coloca o nome do cliente; endereço do mesmo; nacionalidade; telefone, fax, e-mail; o número do cartão de crédito; data de chegada e partida; tipo de quartos referindo dessa forma o número de pessoas que acompanham o cliente; caso seja em nome da empresa que será depois emitida a factura anota-se todos os dados da entidade o nome completo, endereço, número de contribuinte, telefone, fax, e-mail.

Os pedidos de reserva podem ser por carta, telefone, fax, e-mail e pessoalmente. Sendo que as mais usais no hotel eram por telefone e por *mail*, no caso do cliente individual, visto ser um meio rápido e conveniente, porque se obtém imediatamente a resposta sobre a aceitação da reserva.

Os *Walk-ins*, são os clientes que chegam ao hotel sem terem feito reserva e que se pretendem alojar nesse dia.

Para além destes, ainda tínhamos os *No-Shows* que são basicamente todas as reservas que não se concretizam. O que resulta em quartos não vendidos e reservas que foram aceites, mas que não se efectuaram causando assim um certo prejuízo ao empreendimento turístico.

3.4.2. Funcionamento da recepção do hotel e seus processos

A recepção do hotel está aberta 24 horas sobre 24 horas. Aqui faz-se o atendimento ao público, os *check-in*, os *check-out*, as reservas, atendimento telefónico, e outras informações. É aqui que se dá o primeiro e o último contacto com o cliente.

A recepção do hotel tem três turnos diferentes e também com funções diferentes. Assim sendo, vou especificar as funções exercidas em cada turno.

O *check-out* faz-se até ao meio-dia o *check-in* é a partir das 15H00.

O turno das 8H00 às 16H00, tem como função:

- Contar o dinheiro em caixa e registar na respectiva pasta;
- Ler o *Maincurrent*¹², e em caso de dúvida pedir ao colega esclarecimento dessa dúvida;
- Verificar a iluminação da recepção desligando todas as luzes desnecessárias, verificar também o sistema do Ar Condicionado está ligado ou desligado e agir em conformidade;
- Fazer *check-out*, *check-in*, reservas, *e-mails*, atendimento telefónico, atendimento ao público;
- Sempre que seja solicitado ao recepcionista qualquer chave do hotel por parte dos colegas das outras secções, este deve registar a saída/entrada da mesma e colocá-la na respectiva pasta;
- Antes de sair de turno verificar todos os *Key Pass*;

Durante o turno e sempre que o recepcionista efectue uma venda da *internet*, tem de informar devidamente o cliente e registar o número do cartão na respectiva pasta com a data da venda, o nome do cliente e o número do quarto. No *check-out* o recepcionista procede à recolha da *Key Pass* e posterior emissão da factura ou venda a dinheiro onde se encontra todas as despesas efectuadas pelo cliente desde a estadia, restaurante e bar, massagens, ou outras. No caso de uma factura esta é enviada por correio, esta que pode ser por cartão de débito ou crédito, cheque ou em dinheiro.

¹² É uma folha onde se anotam todos os recados a transmitir aos restantes colegas.

O turno das 16H00 às 24H00, tem para além das mesmas funções do turno anterior:

- Conferir os Mini-bares;
- Fazer encomenda do pão
- Após os *check-ins* deve limpar a Pasta das Entradas Previstas do Dia e colocar todos os processos de reserva no táxi;
- Conferir as listagens dos quartos entregue pela chefe de andares;
- Verificar e actualizar a listagem das avarias manutenção;

Verificar antes e após efectuar todos os check-in a fim de confirmar se existe ou não algum quarto por atribuir a entrada no hotel. Os clientes quando chegam ao hotel têm que se registar ou ser registados. À chegada ao hotel ao cliente, com reserva já feita, apenas se pede um documento de identificação, para confirmar com a reserva, pedir a morada, o número de telemóvel e preencher a ficha de identificação (ficha *cardex*) com todos os seus dados e dados da empresa, se for o caso, para emissão de factura. Seguidamente, entrega-se a *Key Pass* ao cliente e o recepcionista acompanha o cliente ao elevador, explicando o funcionamento do hotel, dando a informação sobre o horário das refeições, do *Aqualudic* e outras informações que os clientes necessitem.

O check-in é o registo da entrada do cliente no hotel quer manualmente ou informaticamente. Quando o cliente chega à recepção, procura-se no programa *New-Hotel*, se esse cliente é habitual ou se é a primeira vez, caso seja habitual confirmamos os dados e caso aja alguma alteração fazemo-la, caso seja a primeira vez efectua-se o preenchimento do *cardex* no nome do cliente copiando todos os dados que o cliente forneceu.

O turno das 0H00 às 8H00 é exercido em exclusivo pelo recepcionista da noite. As funções do *Night Auditor*, acrescem para além das anteriores:

- Controlar tudo o que se passa no hotel;
- Fazer todos os lançamentos na conta do cliente;

- Conferir todas as caixas;
- Preparar os check-in do dia seguinte;
- Preparar os *Key Pass*.

Quando chega um cliente ao hotel e este se encontra em *Off Sale* ou está completo, tem-se um leque diversificado de locais onde seria possível alojar o cliente, por exemplo os hotéis do grupo e é isso que se sugere ao cliente.

Existem, os clientes VIP, estes têm mais mimos e atenção, no check-in são recebidos pelo director ou pela relações públicas do hotel. No quarto coloca-se espumante e/ou um cesto com fruta.

Durante o meu estágio e em qualquer turno o atendimento ao público; atendimento telefónico; atendimento ao balcão, processa-se da mesma forma como descrevo no ponto 3.1.1 Na recepção do Aquadome, a base é a mesma, pois, embora sejam recepções distintas, unem-se e trabalham em conjunto e para o mesmo.

Assim, no atendimento telefónico quando recebia chamadas de pessoas a solicitar vários tipos de informações, como por exemplo: informações sobre as termas, sobre os tratamentos existentes, os preços, a disponibilidade existente, o preço para o espaço *Aqualudic*, marcações de massagens ou outras, então o seu encaminhamento para as respectivas secções, por forma o cliente poder ter uma resposta mais específica e rápida.

No atendimento ao balcão, quando os clientes pediam informações sobre o Aquadome, encaminhava-os para lá.

Na recepção ainda se realizam outros Serviços como o serviço de despertar para a hora que o cliente desejar o de compra de jornais ou revistas.

Em resumo, na recepção do hotel tudo é feito com o máximo de atenção e profissionalismo, cada colaborador e cada estagiário dando o melhor de si, para ir de encontro à satisfação do cliente, pois é aqui que se dá o primeiro e o último encontro com o cliente.

Como resenha e reflexão a passagem por esta recepção permite-me assumir que durante o meu desempenho tive algumas dificuldades, no entanto com o passar do tempo, com a progressão, apoio e acompanhamento de algumas colegas, consegui superar algumas dessas dificuldades, adquirindo técnicas eficazes, que passaram a auxiliar-me até conseguir desempenhar esta actividade sendo capaz de responder eficazmente ao cliente.

Em contrapartida a falta de acolhimento, instrução, informação, apoio e incentivo, foram as principais barreiras para a minha total integração nesta unidade.

Tenho pena de não ter podido realizar as tarefas seguintes: efectuar check-out e ter feito o turno do *Nigth Auditor*.

É importante salientar que durante o estágio aprendi muito, foi um grande contributo para o meu enriquecimento pessoal e técnico, dando óptima oportunidade de desenvolver aquilo que aprendi durante o meu percurso académico e perspectivar o futuro

Conclusão

A elaboração do relatório de estágio Curricular, permitiu-me reflectir sobre a minha aprendizagem, desempenho e evolução no decorrer do mesmo e nas diversas actividades que realizei.

Um dos objectivos do estágio curricular é a articulação entre os conhecimentos teóricos e a realidade prática. Assim as mais de 500 horas vivenciadas no H2otel – *Congress & Medical SPA*, facultaram-me a possibilidade de colocar na prática os conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico.

Simultaneamente, o estágio permitiu-me contactar com as actividades dos estabelecimentos hoteleiros, bem como com a veracidade e exigências do mercado actual.

Dos aspectos que considero positivos no desenrolar do estágio aprez-me destacar: a rápida integração facultada pelos elementos do *Aquadome*, pelos elementos do restaurante e pelos elementos dos andares, que desde o primeiro instante me acolheram da melhor forma assertiva, proporcionando-me todos os meios e informação para que o meu estágio pudesse decorrer da melhor forma e, assim, poder atingir os objectivos inicialmente propostos.

A modernização do espaço, dos equipamentos informáticos e do mobiliário, a possibilidade de executar algumas das actividades inerentes a um estabelecimento hoteleiro e o contacto directo com o público, foram também factores que realço como positivos e enriquecedores para a minha formação, não só em termos académicos mas também pessoais.

Escola Superior de Turismo e Hotelaria

O factor que considero menos positivo tem a ver com o período do estágio em que estive na recepção do hotel. A falta de um bom acolhimento e a falta de informação e disponibilidade contribuiu para que o meu estágio nesta parte não pudesse decorrer da melhor forma. Julgo que isto se deve ao grande volume de trabalho e à grande afluência de público, reduzindo assim a disponibilidade para me auxiliarem.

Em resumo, não quero deixar de salientar o quanto foi enriquecedor para mim o estágio que efectuei no H2otel – *Congress & Medical SPA*, como pessoa e futura profissional da área de turismo. O profissionalismo, a competência a simpatia e a disponibilidade das pessoas com que tive o privilégio de trabalhar, foram para mim uma referência importante em termos de futuro, fazendo-me reflectir sobre o “Saber Ser”, o “Saber Estar” e o “Saber Fazer”, neste ramo de actividade.

Bibliografia

Ferreira, Zaida; Sardo, Anabela (2004) *Normas de Elaboração de Trabalhos Científicos e Relatórios*, Escola Superior de Turismo e Telecomunicações de Seia.

Mata, Américo (2003) *Front Office – Operações e Gestão*, Prefácio, Lisboa.

Webgrafia

Sites:

www.cm-covilha.pt/, consultado em 23 de Setembro de 2010

www.guiadacidade.pt/portugal/poi/16921/.../unhais-da-serra, consultado em 15 de Outubro de 2010

www.h2otel.com, consultado em 20 de Outubro de 2010

www.mapadeportugal.net/concelho.asp?c=503 , consultado em 22 de Setembro de 2010

www.naturaimbhotels.com/estrategia.asp-- , consultado em 20 de Outubro de 2010

www.unhaisdaserra.com/web/index.php?...id... , consultado em 22 de Setembro de 2010

www.unhaisdaserra.com, consultado em 23 de Setembro de 2010

www.wikipedia.org/wiki/covilhã, consultado em 23 de Setembro de 2010

Anexos

Anexo I

Programa: 5 Senses Experience e Detox Body e Mind

Anexo II

Programa: *Body Balance e Relax Moments*

Anexo III

Programa: *Feel de Romance*

Anexo IV

Folheto Aquadome

Anexo V

Preçário Aquatermas

Anexo VI

Programa Aquatermas

Anexo VII

Preçário Aqualudic

Anexo VIII

Folheto Aquacorpus Gernetic

Anexo IX

Massagens Ayurvédicas

Anexo X

Massagens Holísticas

Anexo XI

Folheto SPA Termal

Anexo XII

Consentimento Informado

Anexo XIII

Controlo de Vendas

Anexo XIV

Controlo de Toalhas de Banho

Anexo XV

Controlo e Manutenção

Anexo XVI

Perdidos e Achados

Anexo XVII

Fecho de Caixa Geral

Anexo XVIII

Fecho de Caixa

Anexo XIX

Relatório Diário dos Andares

Anexo XX

Relatório Diário dos Andares