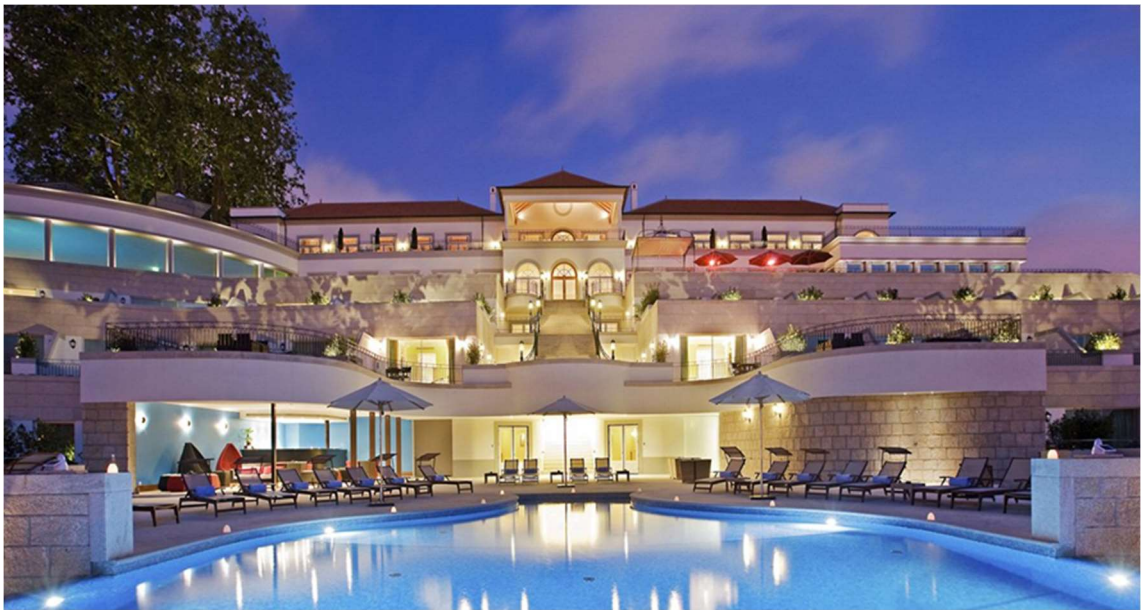


POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Turismo e Hotelaria



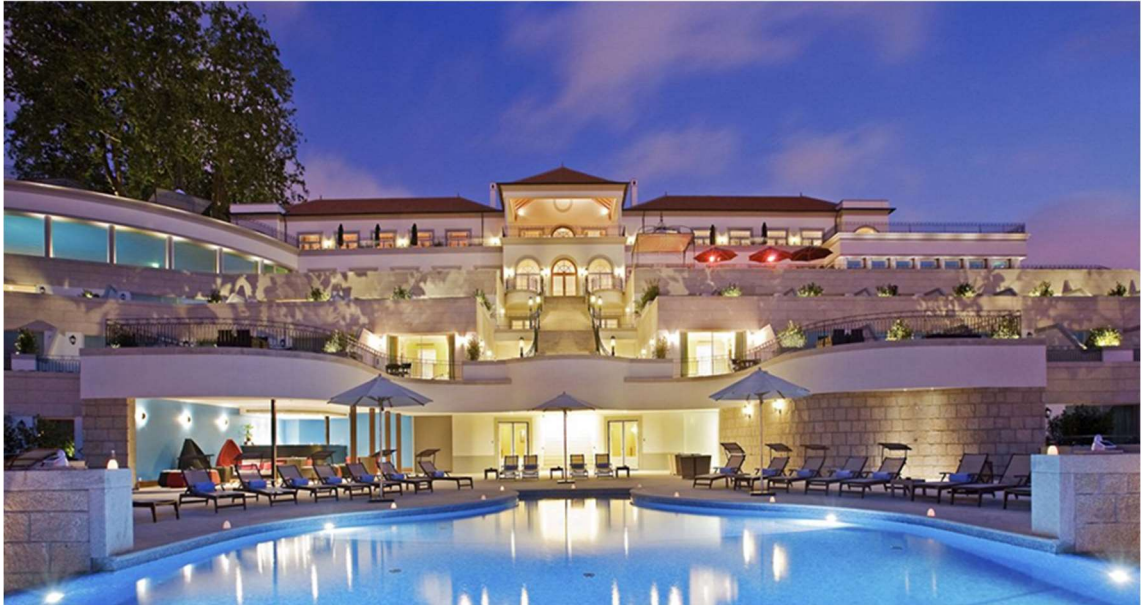
THE YEATMAN HOTEL OPORTO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
MESTRADO EM GESTÃO E SUSTENTABILIDADE NO TURISMO

Rui Pedro Silva Batista
Maio / 2023

POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Turismo e Hotelaria



THE YEATMAN HOTEL OPORTO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO MESTRADO EM GESTÃO E SUSTENTABILIDADE NO TURISMO

Professor(a) Orientador(a): Ricardo Jorge da Costa Guerra

Professor(a) Coorientador(a): Romeu Mendes da Silva Lopes

Rui Pedro Silva Batista
Maio / 2023

1. IDENTIFICAÇÃO DO ALUNO

1.1.Nome: Rui Pedro Silva Batista

1.2.Número: 1700835

1.3.Ano: 2º ano do Mestrado em Gestão e Sustentabilidade no Turismo.

2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE HOTELEIRA

2.1.Nome: The Yeatman Hotel

2.2.Tipologia e Categoria: Estabelecimento Hoteleiro – Hotel de 5 estrelas

2.3.Morada: Rua do Choupelo (Santa Marinha) 4400-088 Vila Nova de Gaia

2.4.Contactos:

E-mail: reception@theyeatman.com

Tel: +351220133100

Site: <https://www.the-yeatman-hotel.com/pt/>

3. IDENTIFICAÇÃO DO SUPERVISOR NA EMPRESA

3.1.Nome: André Rodrigues

3.2.Cargo: Front Office Manager

4. IDENTIFICAÇÃO DO PROFESSOR ORIENTADOR E COORIENTADOR

4.1.Professor Orientador

Nome: Ricardo Jorge da Costa Guerra

4.2.Professor Coorientador

Nome: Romeu Mendes da Silva Lopes

Resumo

O presente relatório de estágio foi elaborado no âmbito da unidade curricular de Estágio, esta que se encontra inserida no plano de estudos do Mestrado em Gestão e Sustentabilidade no Turismo, lecionado na Escola Superior de Turismo e Hotelaria de Seia, pertencente ao Instituto Politécnico da Guarda. Após a candidatura efetuada para o The Yeatman Hotel, foi realizada uma entrevista com o André Rodrigues (Chefe de Receção), no qual fui selecionado e aprovado para a realização do estágio nesta unidade hoteleira. O mesmo teve a duração de 8 meses, com início a 1 de novembro de 2021 e término a 1 de julho de 2022. A supervisão no The Yeatman Hotel ficou a cargo do Chefe de Receção André Rodrigues e a orientação pelos docentes Ricardo Jorge da Costa Guerra e Romeu Mendes da Silva Lopes. O presente relatório tem como objetivos a sintetização das atividades/funções desempenhadas na unidade hoteleira, assim como uma análise ao funcionamento, medidas de sustentabilidade integradas e gestão da unidade, como também do grupo empresarial a que pertence, The Fladgate Partnership – Vinhos, S.A., em que a Taylor's foi a empresa fundadora, e que conta também com a Croft, Fonseca, Khron, Vintage House Hotel, WOW, entre outras empresas. Através desta experiência foi possível compreender a diferença entre a aprendizagem no ensino e o trabalho de campo, pois no mesmo, existe uma exposição a situações diversas e às quais se tem que dar sempre a melhor resposta, como profissional e como pessoa. Apesar desta reflexão foi possível conseguir testar os conhecimentos e a capacidade de resposta a inúmeras e diferenciadas situações, visando sempre a satisfação e melhor experiência do cliente.

Palavras-chave: The Yeatman Hotel; Estágio; Aprendizagem; Experiência; Interação; Sustentabilidade.

Abstract

This internship report was prepared within the scope of the Internship curricular unit, which is included in the study plan of the master's degree in Management and Sustainability in Tourism, taught at the Escola Superior de Turismo e Hotelaria de Seia, belonging to the Polytechnic Institute of Guarda. After sending the CV to The Yeatman Hotel, an interview was carried out with André Rodrigues (Front Office Manager), in which I was selected and approved for the internship at the Hotel Unit. It had a duration of 8 months, starting on November 1, 2021 and ending on July 1, 2022. Supervision at The Yeatman Hotel was carried out by the Front Office Manager (André Rodrigues) and guidance by professors Ricardo da Costa Guerra and Romeu Mendes da Silva Lopes. This report aims to summarize the activities/functions performed in the hotel, as well as an analysis of the operation, integrated sustainability measures and management of the unit and also of the group in which it is located, The Fladgate Partnership – Vinhos, S.A., in that Taylor's was the founding company, but already has Croft, Fonseca, Khron, Vintage House Hotel, WOW and among other companies. Through this experience I understood the difference between learning in teaching and fieldwork, because in the same we are exposed to different situations and we always have to give the best answer, as a professional and as a person. Despite this reflection, I managed to test my knowledge and my ability to respond to numerous and different situations, always aiming at satisfaction and a better customer experience.

Keywords: The Yeatman Hotel; Internship; Learning; Experience; Interaction; Sustainability.

Agradecimentos

A presente secção do relatório tem de ser iniciada com um agradecimento à Escola Superior de Turismo e Hotelaria de Seia por me proporcionar a opção de Estágio e também pela “bagagem” de conhecimentos fornecida na licenciatura de Turismo e Lazer e no presente Mestrado em Gestão e Sustentabilidade no Turismo, que contribuíram de inúmeras formas para a melhor integração no mercado de trabalho num setor que tem como principal pilar a exigência.

Agradecer também ao The Yeatman Hotel por ter aceite a minha proposta de estágio, num momento bastante difícil para as empresas do setor (pandemia Covid-19).

Também agradecer a toda a equipa de Front Office do The Yeatman Hotel, sem exceção, pela forma como me receberam e também pela disponibilidade apresentada para ensinar um colega que nunca tinha trabalhado no setor hoteleiro. Fizeram-me sentir em casa e deram-me confiança para que o trabalho do dia-a-dia corresse da melhor forma e segundo os standards muito exigentes do hotel.

Agradecimento especial também aos docentes Ricardo Guerra e Romeu Lopes por se encontrarem sempre disponíveis para qualquer dúvida que surgisse, ajuda no encontro do local de estágio que se enquadrava melhor nas minhas competências e pelo apoio e preocupação prestada durante a realização do estágio.

Por fim, mas sem menor importância, agradecer à minha família o apoio ao qual fui habituado, sempre com preocupação e disponibilidade para ajudar e apoiar em diversas situações.

Índice Geral

Resumo.....	V
Abstract	VI
Agradecimentos.....	VII
Índice Geral.....	VIII
Índice de Tabelas.....	IX
Índice de Figuras	X
Metodologia e Objetivos	XI
Introdução	1
Capítulo I – Turismo e Sustentabilidade	2
1.1-Sistema turístico.....	2
1.2-Oferta turística, destinos e produtos turísticos	3
1.3- Procura turística e suas condicionantes.....	6
1.4- Impactos da atividade turística.....	7
1.5- Estratégias para o desenvolvimento do turismo	7
1.6- Turismo sustentável	10
Capítulo II -Desenvolvimento Sustentável	11
2.1- Conceitos, benefícios e desafios.....	11
2.2- Sustentabilidade empresarial.....	12
Capítulo III - Apresentação da Empresa	14
3.1-The Fladgate Partnership	14
3.2- The Yeatman Hotel	20
3.2.1- Localização e acessos.....	20
3.2.2- Breve enquadramento histórico.....	21
3.2.3 –Visão, Missão e Valores.....	21
3.2.4- Enquadramento geral dos serviços.....	22
3.2.4.1 – Tipologias de unidades de alojamento.....	24
3.2.4.2 – Espaços de restauração	32
3.2.4.3 – Caudalie Vinotherapie SPA e Piscinas.....	34
3.2.4.4 – Kid’s Club	35
3.2.4.5 – Wine Shop	36
3.2.4.6 – Outros Serviços complementares	37
3.2.4.7 – Programas à disposição do cliente.....	37
3.2.5 – Organograma The Yeatman Hotel.....	42

3.2.6 – Análise crítica ao The Yeatman Hotel.....	43
Capítulo IV- Estágio no The Yeatman Hotel	46
4.1- Plano de execução e tipologia de estágio	46
4.2- Funções e tarefas executadas	47
4.3-Análise crítica ao estágio	53
4.3.1- Pontos fortes.....	54
4.3.2- Pontos fracos	55
Capítulo V- Práticas de sustentabilidade no The Yeatman Hotel	57
5.1- Práticas de gestão sustentável	57
5.2-Propostas de melhoria	60
Conclusões e Limitações.....	63
Referências Bibliográficas	64
Anexos.....	66

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Análise SWOT	45
-------------------------------	----

Índice de Figuras

Figura 1- Sistema Turístico	3
Figura 2 - Ciclo de Vida do Produto Turístico segundo Butler	6
Figura 3 - Processo de Construção de Estratégias	8
Figura 4 - Pilares da Sustentabilidade	9
Figura 5 - Objetivos do Desenvolvimento estabelecidos na Agenda 2030	9
Figura 6 - 5P's do Desenvolvimento Sustentável	11
Figura 7 - Caves Taylor's.....	15
Figura 8 - The Yeatman Hotel visto do Porto	16
Figura 9 - World Of Wine	16
Figura 10 - Barão Fladgate	17
Figura 11 - The Porto Protocol	19
Figura 12 – Localização The Yeatman Hotel.....	20
Figura 13 - Imagem Aérea The Yeatman Hotel	20
Figura 14 - Dick Yeatman.....	21
Figura 15 - Imagem da Vista Panorâmica do The Yeatman Hotel.....	23
Figura 16 - Quarto Executivo The Yeatman Hotel.....	24
Figura 17 - Quarto Superior The Yeatman Hotel.....	25
Figura 18 - Quarto Superior Deluxe Panorâmico The Yeatman Hotel	26
Figura 19 - Suite The Yeatman Hotel.....	27
Figura 20 - Suite Deluxe Panorâmica The Yeatman Hotel.....	27
Figura 21 - Master Suite The Yeatman Hotel	28
Figura 22 - The Artist Suite The Yeatman Hotel	29
Figura 23 - The Bacchus Suite The Yeatman Hotel.....	30
Figura 24 - Suite Presidencial The Yeatman Hotel (Interior).....	31
Figura 25 - Suite Presidencial The Yeatman Hotel (Exterior)	31
Figura 26 - The Yeatman Gastronomic Restaurant By Chef Ricardo Costa.....	33
Figura 27 - Exemplo do Menu de Degustação servido no Restaurante Gastronómico	33
Figura 28 - Vista Panorâmica Dick's Bar & Bistro	33
Figura 29 - Banho de Barril no Caudalie Vinotherapie SPA.....	34
Figura 30 - Piscina Interior The Yeatman Hotel.....	34
Figura 31 - Piscina Exterior The Yeatman Hotel	35
Figura 32 - Kid's Club.....	36
Figura 33 - Wine Shop	37
Figura 34 - Organograma The Yeatman Hotel.....	42
Figura 35 - Certificado Clean & Safe, Green Key e Travelife	58
Figura 36 - Imagem parte frontal The Yeatman Hotel	60