

# Mestrado em Gestão e Sustentabilidade no Turismo

Daniel Malta Rocha

Relatório de Estágio - MELIÁ RIA HOTEL & SPA

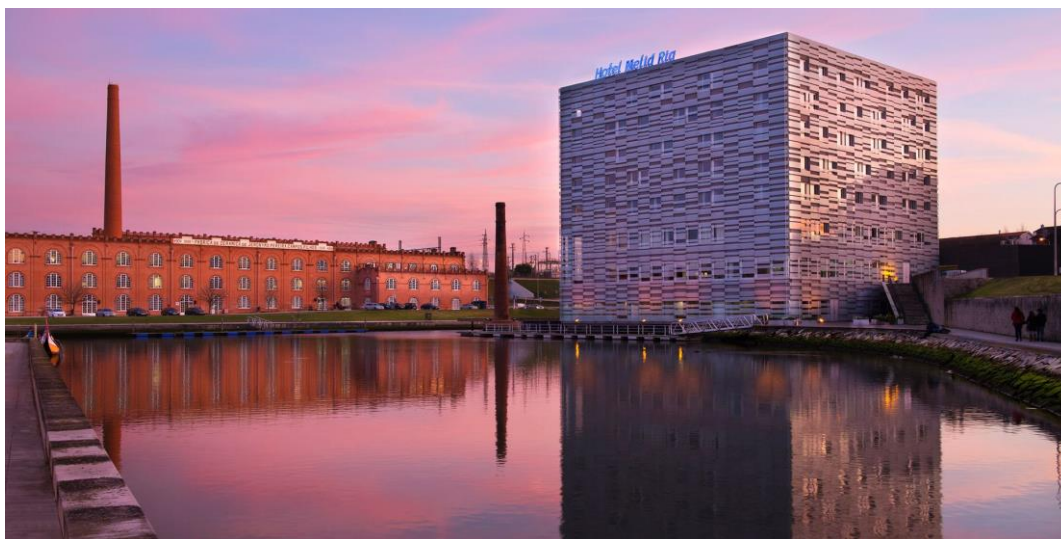
setembro | 2022

GUARDA  
POLI  
TÉCNICO



# POLI TÉCNICO GUARDA

**Escola Superior de Turismo e Hotelaria**



---

## **MELIÁ RIA HOTEL & SPA**

---

RELATÓRIO DE ESTÁGIO  
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM GESTÃO E SUSTENTABILIDADE NO  
TURISMO

**Daniel Malta Rocha 1700105**

**Setembro / 2022**

## **Escola Superior de Turismo e Hotelaria**

O presente relatório foi elaborado no âmbito da unidade curricular de estágio, no âmbito do mestrado em Gestão e Sustentabilidade no Turismo, da Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda. O documento pretende descrever todo o processo, as atividades e tarefas realizadas, bem como as aprendizagens que daí decorrem. O estágio teve a orientação do Professor Doutor Romeu Lopes, e a co-orientação do Professor Doutor Ricardo Guerra.

---

**MELIÁ RIA HOTEL & SPA**

---

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO  
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM GESTÃO E SUSTENTABILIDADE NO  
TURISMO**

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

Professor(a) Coorientador(a): Ricardo da Costa Guerra

**Daniel Malta Rocha 1700105**

**Setembro / 2022**

---

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO ALUNO

1.1.Nome: Daniel Malta Rocha

1.2.Número: 1700105

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

## 2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE HOTELEIRA

2.1.Nome: Meliá Ria Hotel & Spa

2.2.Tipologia e Categoria: Hotel 4 estrelas

2.3.Morada: Cais da Fonte Nova 5, 3810-200 Aveiro, Portugal.

2.4.Contactos:

E-mail: [melia.ria@meliaportugal.com](mailto:melia.ria@meliaportugal.com)

Tel: 234 401 000

Site: <https://www.meliaria.com/pt-pt/>

## 3. IDENTIFICAÇÃO DO SUPERVISOR NA EMPRESA

3.1.Nome: Isabel Fardilha

3.2.Cargo: Chefe de Recepção

---

## 4. IDENTIFICAÇÃO DO PROFESSOR ORIENTADOR E COORIENTADOR

### 4.1. Professor Orientador

Nome: Romeu Mendes da Silva Lopes

### 4.2. Professor Coorientador

Nome: Ricardo da Costa Guerra

---

## Resumo

O presente relatório resulta do estágio curricular realizado na unidade hoteleira Meliá Ria Hotel & Spa em Aveiro, no âmbito do Mestrado Gestão e Sustentabilidade do Turismo da Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda. Como principais objetivos pretende-se enumerar os procedimentos, as atividades e tarefas desenvolvidas, bem como apresentar sugestões de melhoria, com base nos princípios da sustentabilidade.

Este trabalho encontra-se dividido em três capítulos. Primeiramente, pretende-se enquadrar o tema da sustentabilidade, para se perceber a sua importância na atualidade, nomeadamente em contexto empresarial. O segundo capítulo visa identificar a unidade de alojamento e respetivo grupo hoteleiro, destacando as suas principais valências. Posteriormente será descrito todo o plano de estágio ao longo dos 8 meses (2 de novembro de 2021 a 2 de julho de 2022). São explicadas as atividades realizadas em cada uma das secções, indicadas as boas práticas e apresentadas propostas de melhoria, com especial destaque para as relacionadas com os princípios da sustentabilidade.

Por último, serão apresentadas as conclusões e as limitações inerente a todo este processo de estágio e realização de relatório.

A supervisão do estágio ficou a cargo de Isabel Fardilha, Chefe de Recepção da unidade de alojamento. Por sua vez, o processo de estágio e respetivo relatório, tiveram a orientação dos professores Romeu Lopes e Ricardo da Costa Guerra, docentes do Instituto Politécnico da Guarda.

***Palavras-chave:*** Meliá Ria Hotel & Spa; Sustentabilidade; Estágio; Turismo; ESTH-IPG

## Abstract

This report results from the curricular internship carried out at the Meliá Ria Hotel & Spa in Aveiro, within the scope of the Master in Tourism Management and Sustainability at the *Escola Superior de Turismo e Hotelaria* of the *Instituto Politécnico da Guarda*. As main objectives, it is intended to list the procedures, activities and tasks developed, as well as to present suggestions for improvement, based on the principles of sustainability.

This work is divided into three chapters. Firstly, it is intended to frame the theme of sustainability, in order to understand its importance today, namely in a business context. The second chapter aims to identify the accommodation unit and respective hotel group, highlighting its main features. Subsequently, the entire internship plan will be described over the 8 months (November 2, 2021 to July 2, 2022). The activities carried out in each of the sections are explained, good practices are indicated and proposals for improvement are presented, with special emphasis on those related to the principles of sustainability.

Finally, the conclusions and limitations inherent to this entire process of internship and report writing will be presented.

The internship was supervised by *Isabel Fardilha*, Head of Reception at the accommodation unit. In turn, the internship process and respective report were guided by professors *Romeu Lopes* and *Ricardo da Costa Guerra*, professors at the *Instituto Politécnico da Guarda*.

**Keywords:** *Meliá Ria Hotel & Spa; Sustainability; Internship; Tourism; ESTH-IPG*