



INSTITUTO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO E LÍNGUAS
LICENCIATURA EM ORGANIZAÇÃO E GESTÃO HOTELEIRA

Relatório de Estágio Curricular no Hotel Vila Porto Mare

Departamento de *Housekeeping*



Discente: Lícia Sabrina Rodrigues Chaves

FUNCHAL, JUNHO 2019



Relatório de Estágio Curricular no Hotel Vila Porto Mare

Departamento de *Housekeeping*

Lícia Sabrina Rodrigues Chaves

Coordenadora do Estágio: Luz Silva

Orientadora do Estágio: Isabel Freitas

FUNCHAL, JUNHO 2019

AGRADECIMENTOS

Com a conclusão deste estágio não poderia deixar de referir todos aqueles que, direta ou indiretamente contribuíram para a realização do referido estágio, os meus sinceros agradecimentos a todos.

Em primeiro lugar, ao Instituto Superior de Administração e Línguas, pela oportunidade que me foi concedida de realizar o estágio curricular no Hotel Vila Porto Mare, pertencente ao grupo tão prestigiado, *PortoBay Hotels & Resorts*.

À Coordenadora de Estágio, Professora Luz Silva, por todo o apoio prestado e pela disponibilidade durante e depois do período de estágio.

E aos colaboradores do Hotel Vila Porto Mare, dos quais tive o privilégio de conhecer, pelo acolhimento e boa disposição que me transmitiram durante a realização do estágio. E um especial agradecimento à Orientadora de Estágio, D. Isabel Freitas, por todos os ensinamentos e toda a sabedoria que me transmitiu.

RESUMO

O presente Relatório de Estágio Curricular integra-se no âmbito da Licenciatura em Organização e Gestão Hoteleira, e pretende descrever as diversas atividades desenvolvidas durante o período de estágio no Hotel Vila Porto Mare.

O estágio decorreu no Departamento de *Housekeeping*, e teve uma duração, de aproximadamente, três meses e com uma carga horária total de 440 horas.

Primeiramente destaca-se o grupo hoteleiro em questão, *PortoBay Hotels & Resorts*, com referência da sua história, missão e valores, e seguidamente, o foco principal para o hotel apresentando a sua estrutura física e o departamento onde foi realizado o estágio, descrevendo as atividades desempenhadas no referido.

O *Housekeeping* está inserido no Departamento de Alojamento. Apesar de, o *Housekeeping* não ter muita interação com os clientes é de facto um serviço muito importante, visto que é o local onde é exigido um maior esforço para manter os *standards* de qualidade, que claramente, exercem um enorme impacto ao nível da satisfação dos hóspedes.

Palavras-Chave: Hotel, *Housekeeping*, Atividades

ABSTRACT

The present internship report of the Degree in Hotel Management, intends to describe all the different activities developed along the internship period at Hotel Vila Porto Mare.

The internship has been done on the Housekeeping department and it lasted for nearly three months, to accomplish the mandatory 440 hours.

First of all, the group PortoBay Hotels & Resorts is mentioned for its values, missions, history, and then the main reason, the hotel itself, where the internship occurred and describing all the activities developed.

The Housekeeping department is included on the Accommodation department. Despite, Housekeeping being a service which the costumers do not have much interaction, it is indeed a very important service, because it is where all the efforts are made to keep the quality standards, and as so meet the costumers expectations.

Key-Words: Hotel, Housekeeping, Activities

GLOSSÁRIO DE SIGLAS E ABREVIATURAS

DND – *Do Not Disturb*

HACCP – *Hazard Analysis and Critical Control Point*

PCB – *Prestige Card Blue (VIP)*

PCG – *Prestige Card Gold*

VPM – *Vila Porto Mare*

ÍNDICE GERAL

1. Introdução	1
1.1. Objetivos do Estágio.....	2
1.2. Metodologia do Relatório.....	2
2. Caracterização da Organização.....	3
2.1. História	3
2.2. Missão.....	6
2.3. Estrutura do hotel.....	6
2.4. Organograma do hotel	7
3. Enquadramento teórico- concetual	8
4. Descrição e análise das atividades desenvolvidas e dos resultados obtidos.	9
4.1. Departamento de <i>Housekeeping</i>	9
4.2. <i>Check List Housekeeping</i>	10
4.3. <i>Opera</i>	13
4.4. <i>InfraSpeak</i>	14
4.5. Atividades desenvolvidas no hotel	15
5. Reflexão Crítica sobre as atividades desenvolvidas	18
6. Conclusão.....	19
Fontes Eletrónicas	20
ANEXOS.....	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Hotéis do Grupo <i>PortoBay</i> e respetivas classificações.....	3
Figura 2: <i>Slogan</i> do Grupo <i>PortoBay</i>	5
Figura 3: Logótipo do Grupo <i>PortoBay</i>	5
Figura 4: Organograma do Hotel VPM.....	7
Figura 5: Subdivisão do Departamento de <i>Housekeeping</i>	9
Figura 6: Análise <i>SWOT</i> do Hotel VPM	18

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Unidades Curriculares em prática	8
Tabela 2: Atividades realizadas no período de estágio	15

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Mapa do VPM	22
Anexo 2: <i>Software Opera PMS</i>	22
Anexo 3: Plataforma <i>Infraspeak</i>	23
Anexo 4: <i>Dirty Rooms</i>	24
Anexo 5: Funcionalidade <i>Cashiering</i>	24
Anexo 6: Função <i>Track it</i>	25
Anexo 7: <i>Queue Rooms</i>	25
Anexo 8: Sala de Reuniões – Comissão Executiva.....	26

1. Introdução

O presente relatório surge na sequência do estágio curricular para a obtenção da Licenciatura em Organização e Gestão Hoteleira, no Instituto Superior de Administração e Línguas, com o objetivo de desenvolver processos de pesquisa de informação, e particularmente, retratar o funcionamento do departamento de *Housekeeping*, bem como as atividades desenvolvidas. Apresentando detalhadamente essas mesmas atividades efetuadas no período de estágio, compreendido entre o mês de Fevereiro e Maio de 2019.

O local do estágio realizou-se no Hotel Vila Porto Mare, esta escolha foi de encontro à curiosidade pelo *Resort* constituído por três unidades hoteleiras, sendo uma delas a primeira do grupo *PortoBay Hotels & Resorts*.

O relatório de estágio está dividido por diferentes capítulos, de modo a que a sua leitura seja acessível. Em primeiro lugar, a introdução referindo os objetivos do estágio, e a metodologia utilizada para a realização do presente relatório. De seguida, a caracterização do grupo *PortoBay* destacando-se a sua história, missão e valores, e da estrutura interna do hotel onde foi realizado o estágio. No capítulo 3, apresenta-se o enquadramento teórico-concetual onde é mencionado as unidades curriculares lecionadas ao longo da licenciatura e a sua aplicação prática. Segue-se o capítulo 4, a parte essencial do relatório que trata-se da descrição das atividades desempenhadas ao longo do período de estágio no departamento de *Housekeeping*, e ainda contém uma breve referência aos *Softwares* importantes para a execução de algumas tarefas diárias.

1.1. Objetivos do Estágio

O estágio curricular pretende estabelecer uma ligação efetiva com o meio socioprofissional e com a sociedade em geral, articulando a teoria com a prática de modo a que seja adquirido, principalmente, experiência profissional e organizacional, o desenvolvimento de competências no âmbito profissional e técnico, compreensão da aplicação prática dos conteúdos lecionados no curso, aplicação de conhecimentos adquiridos a situações específicas, desenvolvimento de competências comportamentais transversais como, o relacionamento interpessoal, capacidade de integração em equipas de trabalho, autoconfiança, disciplina, métodos de trabalho e capacidade de cumprir prazos e horários.

Definindo os objetivos específicos, a aquisição de novos conhecimentos, precisamente, no departamento de *Housekeeping*, bem como no funcionamento do hotel de um modo geral e sobretudo, o domínio de competências profissionais.

1.2. Metodologia do Relatório

A metodologia utilizada para a realização do presente relatório, incidiu-se sobretudo na observação direta e participação nas diversas tarefas inerentes ao departamento de *Housekeeping*, durante todo o período de estágio. Diariamente foi feito um registo de todas as atividades desenvolvidas de modo a que, numa fase posterior, fosse possível organizar toda a informação retida e estruturar o trabalho com maior facilidade. Foram utilizadas também fontes eletrónicas, para auxiliar na complementação de informação, bem como ao recurso de imagens disponibilizadas no *site* do grupo *PortoBay*.

2. Caracterização da Organização

2.1. História

O grupo *PortoBay Hotels & Resorts* é um grupo hoteleiro português, o mais premiado internacionalmente, com sede na ilha da Madeira, em Portugal. Atualmente, o grupo é responsável pela gestão de 13 unidades hoteleiras: seis na ilha da Madeira, quatro em Portugal Continental (uma no Algarve, duas em Lisboa e uma no Porto) e três unidades no Brasil. E ainda está previsto abertura, no decorrer deste ano, de 2 unidades hoteleiras, *Les Suites at Cliff Bay*, no Funchal e o *Hotel PortoBay Flores*, na cidade do Porto.

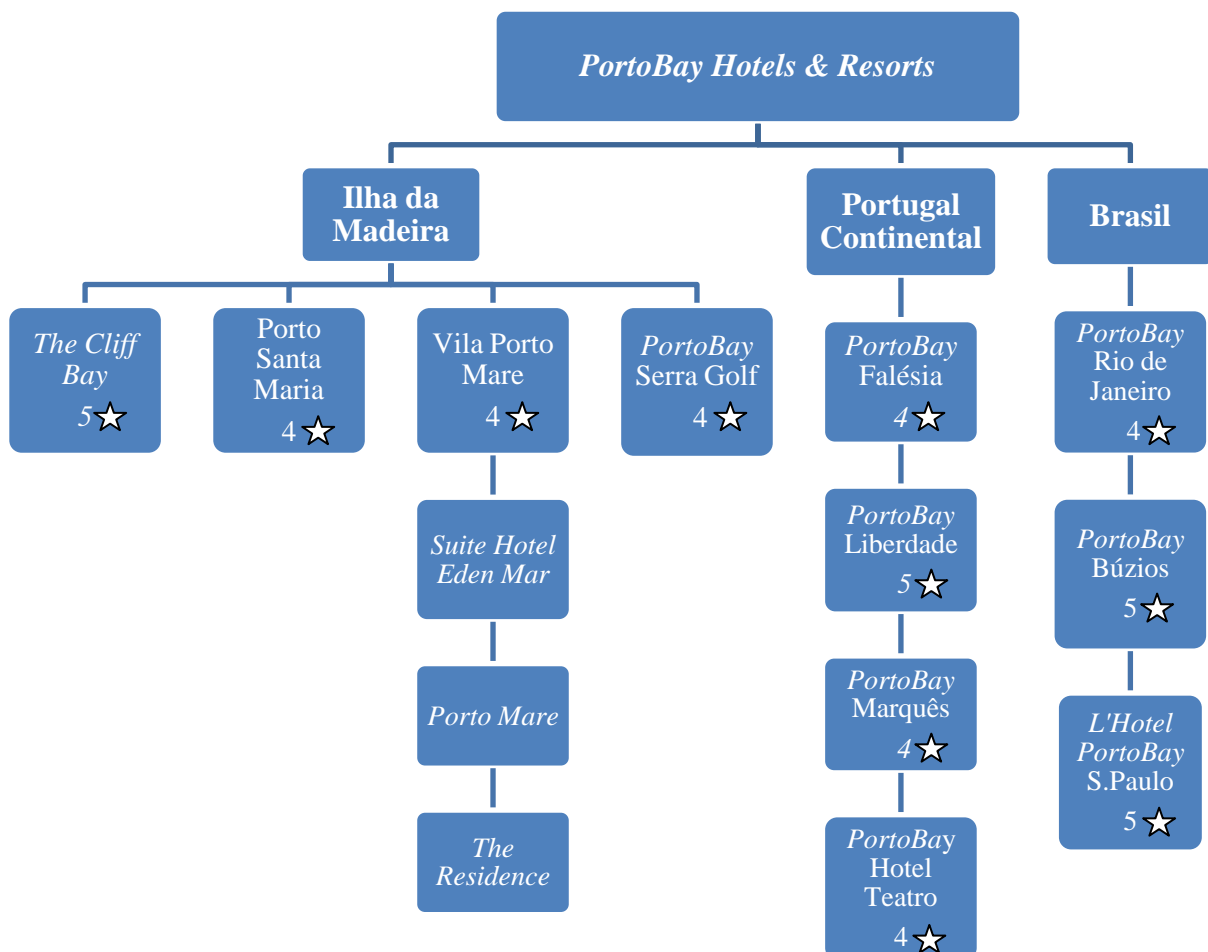


Figura 1: Hotéis do Grupo *PortoBay* e respetivas classificações

Fonte: da autora, Maio 2019

O grupo nasceu da ideia de conceber hotéis perfeitamente adequados às necessidades do mercado em termos de instalações, serviço e posicionamento. Todos os hotéis são diferentes em termos de conceito, mas semelhantes na qualidade.

A primeira unidade hoteleira inaugurou-se em 1988, na cidade do Funchal, nomeadamente, *Suite Hotel Eden Mar* com 146 quartos. Mais tarde, em 1994, a abertura do primeiro investimento de 5 estrelas, *Hotel The Cliff Bay*, também localizado no Funchal, caracterizado como o ex-líbris de *PortoBay Hotels & Resorts*.

Em 2000, surge o Hotel Porto Santa Maria, centrado na Zona Velha do Funchal, em pleno centro histórico da cidade.

O Resort Vila Porto Mare, adjacente ao primeiro hotel do grupo nasce em 2003, composto por três hotéis, *Eden Mar*, *Porto Mare*, e *The Residence*.

Em 2007, o primeiro passo para a Internacionalização, com o surgimento de dois hotéis no Brasil, *PortoBay* Rio de Janeiro, e Boutique Hotel *PortoBay* Búzios.

De regresso a Portugal, em 2008 o aparecimento do Hotel *PortoBay* Falésia, na região do Algarve. No ano seguinte, estreia-se na capital financeira da América Latina, em São Paulo, *L' Hotel PortoBay* São Paulo de 5 estrelas.

Voltando à Ilha da Madeira, em 2012, ergue-se na vila do Santo da Serra, o Hotel *PortoBay* Serra Golf, com distinção da casa principal classificada como património regional.

Em 2015, surge o primeiro hotel do grupo na cidade de Lisboa, *PortoBay* Liberdade. E o aparecimento da segunda unidade hoteleira na capital portuguesa, em 2016, com *PortoBay* Marquês.

Em 2018, chega à cidade do Porto pela primeira vez, com *PortoBay* Hotel Teatro, sendo que este hotel nasce no mesmo local onde, em 1859, se inaugurou o Teatro *Baquet*.



the atlantic experience

Figura 2: *Slogan* do Grupo *PortoBay*

Fonte: Portobay.com, Maio 2019

“Este *slogan* reflete o significado não só das origens do grupo *PortoBay*, a portuguesa ilha da Madeira, como também da sua expansão a territórios ligados ao Oceano Atlântico. A presença da nossa marca em Portugal e no Brasil contribui para reavivar a memória do que foram os nossos descobrimentos e expansão atlântica.

O crescimento do grupo tem tido como referência a escolha das melhores localizações, em ambiente quer urbano quer de “resort”, o que se confirma nos questionários efetuados periodicamente aos hóspedes. A par das recomendações feitas por amigos, a localização dos hotéis é o outro grande motivo de escolha, por quem nos visita pela primeira vez. E é “*the atlantic experience*” que nos conduz ao próximo destino...”

António Trindade, Presidente e CEO grupo *PortoBay*, Maio 2019



Figura 3: Logótipo do Grupo *PortoBay*

Fonte: Portobay.com, Maio 2019

2.2. Missão

PortoBay Hotels & Resorts e toda a equipa envolvente empenham-se em proporcionar o melhor serviço e experiência nos seus hotéis. A preocupação em servir e ouvir os hóspedes é contínua, permitindo assim poder antecipar as suas necessidades e cumprir expectativas. A filosofia corporativa do grupo baseia-se em três pilares fundamentais: Produto, Promoção e Pessoas. O ponto de partida e o objetivo primordial do grupo é valorizar e fomentar cada um destes como um todo.

2.3. Estrutura do hotel

O Hotel Vila Porto Mare está localizado junto à promenade marítima do lido, é um *resort* de quatro estrelas constituído por três unidades hoteleiras distintas, nomeadamente, *Suite Hotel Eden Mar*, *Porto Mare* e *The Residence* (consultar anexo 1).

Primeiramente, o hotel mais antigo do grupo, *Suite Hotel Eden Mar*, ocupa a ala este do resort Vila Porto Mare, caracterizado pelas 146 suites e quartos equipados com *kitchenette*.

Na ala central do *resort* encontra-se o Hotel Porto Mare, que dispõe de 198 quartos com uma vista sobre uma extensa área de jardins tropicais pertencente ao hotel.

E por fim, na ala oeste, Hotel *The Residence*, com distinção nas tipologias de quartos, 99 estúdios, apartamentos T1 e T2, que contam com *kitchenette* equipada. Na totalidade, compartilham de quatro restaurantes, quatro bares, uma gelataria, cinco piscinas, Spa e campos desportivos.

2.4. Organograma do hotel

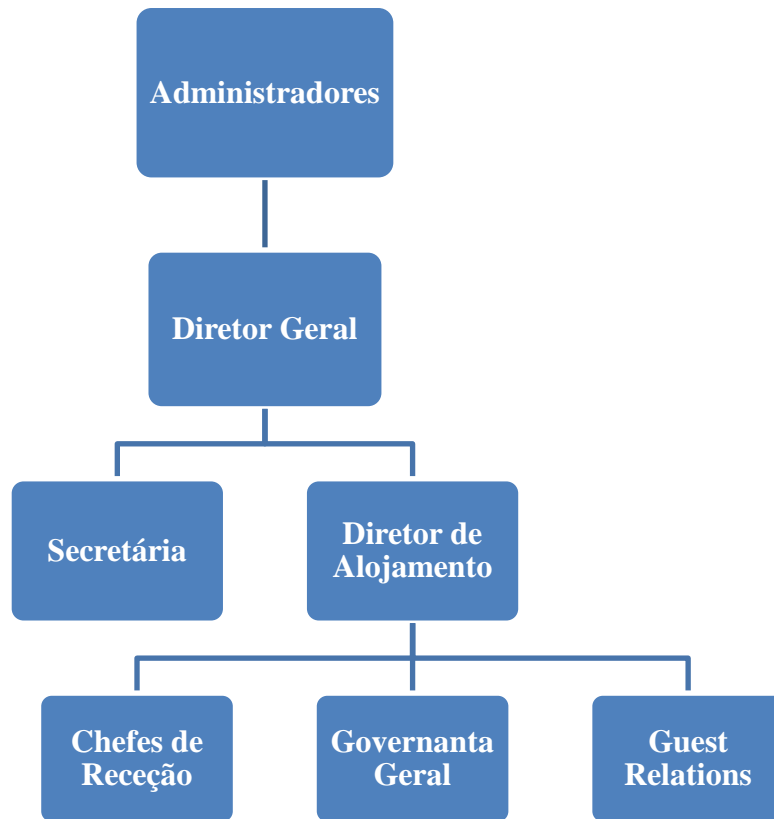


Figura 4: Organograma do Hotel VPM

Fonte: da autora, Maio 2019

3. Enquadramento teórico- concetual

Durante o período de estágio, foram utilizadas competências adquiridas ao longo da licenciatura em diferentes unidades curriculares lecionadas, por forma a solucionar e responder aos objetivos e funções estabelecidas. Nomeadamente:

Tabela 1: Unidades Curriculares em prática

Unidades Curriculares				
Técnicas da Comunicação e Relações Interpessoais	Tecnologias de Informação	Gestão da Qualidade	Planeamento e Organização da Empresa Hoteleira	Gestão da Produção Hoteleira I e II

Fonte: da autora, Maio 2019

- Técnicas da Comunicação e Relações Interpessoais – O relacionamento com os colaboradores do grupo;
- Tecnologias de Informação – A utilização do Microsoft Office Excel;
- Gestão da Qualidade – Consciencialização dos Sistemas de Gestão da Qualidade;
- Planeamento e Organização da Empresa Hoteleira – A compreensão e interpretação da estrutura hoteleira;
- Gestão da Produção Hoteleira I e II – Conhecimento das funções hoteleiras e operacionais.

4. Descrição e análise das atividades desenvolvidas e dos resultados obtidos.

4.1. Departamento de *Housekeeping*

O estágio desenvolveu-se no departamento de *Housekeeping*, local onde assenta como principais responsabilidades, as tarefas de limpeza, a verificação das condições de manutenção e aparência de todo o hotel. Ou seja, além dos quartos, as áreas públicas e as áreas destinadas aos empregados e à operação de cada unidade hoteleira, respetivamente, *Hotel Eden Mar*, *Porto Mare* e *The Residence*. Desse modo é possível subdividir-se pelos andares/ quartos, áreas e lavanderia.

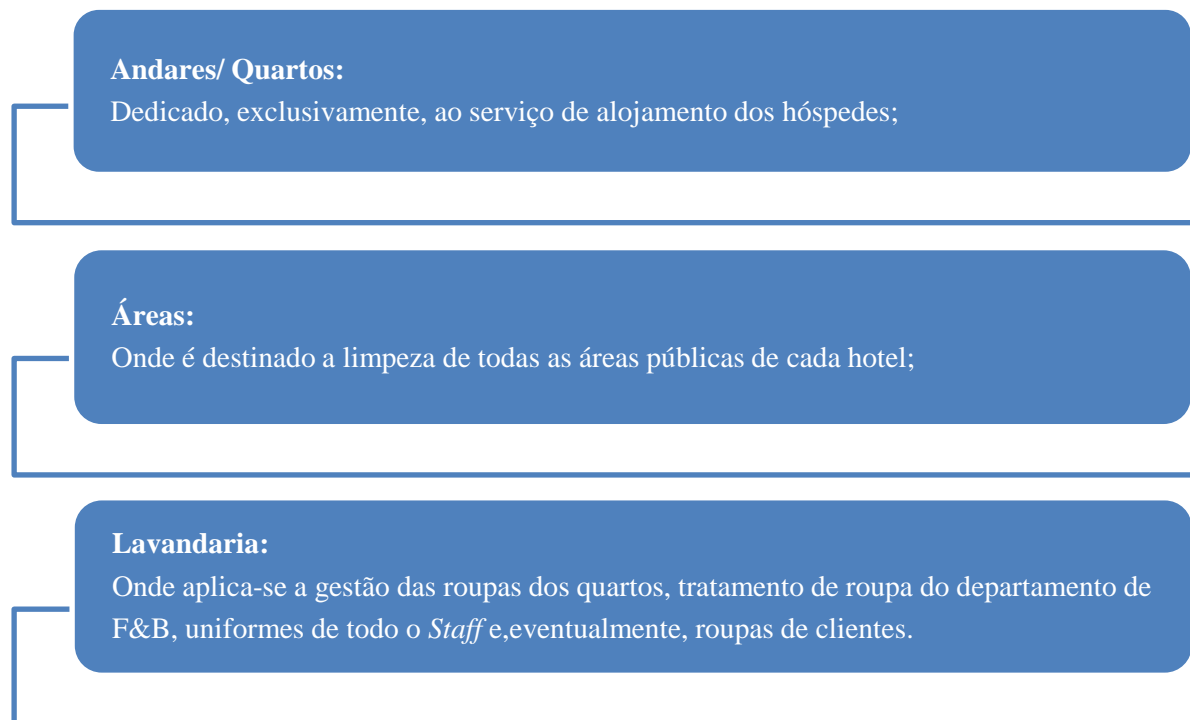


Figura 5: Subdivisão do Departamento de *Housekeeping*

Fonte: da autora, Maio 2019

4.2. *Check List Housekeeping*

No *Housekeeping* são inúmeras as responsabilidades que competem às governantas gerir da melhor forma, repartindo assim o trabalho por cada uma. Destacando o papel da governanta geral, que é responsável por:

- Analisar o número de colaboradores para o dia seguinte, de modo a que, posteriormente proceda à divisão de trabalho diário para os colaboradores dos quartos, áreas públicas e lavandaria;
- Atribuir os colaboradores para a abertura da lavandaria, no caso de alterações de folgas e férias;
- Confirmar o total de saídas de segundas-feiras, visto ser o dia mais atarefado, para a divisão de trabalho das colaboradoras dos quartos, e se necessário pedidos de *outsourcing*;
- Aceder aos *emails* diariamente, pelo facto de que, muita informação é transmitida através do *email* de cada departamento;
- Certificar as listas de chegadas e saídas diariamente de cada hotel, pois está suscetível a mudanças;
- Verificar a disponibilidade e a ocupação do hotel em geral diariamente;
- Conferir nas listas de chegadas, os clientes que possuem categoria *PCB* ou *PCG*, para o registo de águas necessárias para colocar nos quartos;
- Distribuir os *Cartões Prestige Club*, que são colocados nas folhas de controlo de tarefas das colaboradoras dos quartos, para mais tarde, serem entregues aos hóspedes;
- Controlar os *Queue Rooms*, especialmente às segundas-feiras;
- Encomendar flores e pétalas para eventuais aniversários de casamento ou luas-de-mel;
- Ter em consideração os eventos programados no hotel, dado que, poderá haver algum requisito em que seja necessário a intervenção do *Housekeeping*;
- Registrar diariamente os extras solicitados pelos hóspedes, nomeadamente, camas extras, almofadas antialérgicas, entre outros;
- Reportar avarias e requisições ao departamento de manutenção através da plataforma *Infraspeak*;
- Introduzir na conta dos clientes o consumo de água recorrendo ao *Software Opera*, utilizando a funcionalidade *Cashiering*;

- Emitir os eventuais perdidos e achados pelo hotel, no *Software Opera* através da função *Track it*, e guardá-los no escritório;
- Lançar as roupas abatidas, e roupas fora de uso que mais tarde seguem para doação a instituições de solidariedade, como também loiças partidas e eletrodomésticos abatidos;
- Inspeccionar mensalmente as faturas relacionadas com a lavandaria, encomenda de flores entre outras;
- Proceder às requisições ao departamento do economato, de material, secos, vinhos, espumantes e águas;
- Preparar a sala de reuniões – Comissão Executiva, com a colocação de águas, copos, guardanapos, rebuçados, canetas e folhas A4;
- Anotar as datas de saídas, quartos ocupados e vagos nas listas de *HACCP*, bem como as listas mensais e trimestrais referentes às áreas públicas;
- Certificar no *Software Opera*, no final do dia, os *Rooms Status*.

Para melhor compreensão torna-se relevante a descrição de alguns pormenores referidos anteriormente, especificamente, os clientes que possuem categoria *PCB* e *PCG*: um cliente é considerado *VIP (PCB)* quando já apresenta uma estadia no grupo hoteleiro em questão, ou seja, tem direito a uma garrafa de água no quarto; por outro lado, um cliente é classificado como *GOLD (PCG)* quando regista cinco estadias no grupo, tem direito a uma quantidade de garrafas de água equivalente ao número de noites da sua estadia atual.

O *Queue Rooms* trata-se de uma configuração do *Software Opera*, que regista o tempo médio de espera dos clientes para que o seu quarto fique pronto. Cabe à governanta controlar esta tarefa, de modo a proceder o serviço o mais rápido possível garantindo assim, o mínimo tempo de espera. Importa realçar que esta tarefa só é oportuna às segundas-feiras, visto ser o dia que regista um maior número de chegadas e saídas.

Os clientes que estejam hospedados na época do seu aniversário de casamento, ou lua-de-mel, têm direito a um ramo de flores, uma garrafa de espumante e um postal, que fica ao encargo do *Housekeeping* a colocação do referido e uma simples decoração no quarto.

O *HACCP* é um sistema de análise de perigos e controlo de pontos críticos, que refere-se a uma metodologia preventiva, com o objetivo de evitar potenciais riscos que podem causar danos aos consumidores, através da eliminação ou redução de perigos, de forma a garantir que não estejam colocados, à disposição do consumidor, alimentos não seguros. Desse modo, o hotel aplica este sistema, visto ser uma empresa que englobe sector alimentar, daí surgem as listas de *HACCP* onde são registadas as datas da execução dos procedimentos.

Como tarefa final do dia, a governanta tem de verificar os *Rooms Status*, mais concretamente, a lista dos *Dirty Rooms*. Pois, surgem quartos em que os hóspedes recusam o serviço, outros com cartão *DND*, e alguns deles são esquecimento por parte das colaboradoras em colocar o código no telefone do quarto que está interligado ao *Software Opera*, confirmando se o quarto está *Clean*. De seguida, procede-se ao envio de um *email* com a informação dos quartos que foram recusados, e os que apresentaram cartão *DND*, para os responsáveis do Departamento de Alojamento.

4.3. *Opera*

O *Oracle Opera Property Management System* (PMS) é um *software* hoteleiro que oferece funcionalidades abrangentes para todas as áreas de gestão hoteleira, armazenamento seguro dos dados e centenas de interfaces de parceiros chave para atender às necessidades de hotéis de qualquer dimensão.

Este sistema é responsável pela criação de reservas, abertura e fecho de contas, pagamentos e entre outros. Assim, economiza tempo ao automatizar as operações de *Front Office* necessárias, nomeadamente, as reservas, *check-in*, *check-out*, e ainda fornece informações detalhadas sobre os processos de negócio, a instalação e o pessoal (consultar anexo 2).

Relativamente ao departamento de *Housekeeping* este programa:

- Aumenta a eficiência do trabalho das governantas, por meio de atualizações instantâneas no momento em que os clientes fazem o *check-out*, mostrando os quartos para limpeza;
- Permite uma maior flexibilidade de gestão de quartos;
- Certifica se os quartos estão em perfeitas condições, identifica e gere o sinal de necessidade de manutenção;
- Garante que os quartos sejam rapidamente limpos e disponibilizados, com maior colaboração entre a receção e as governantas;
- Disponibiliza as listas de chegadas e saídas nos respetivos hotéis, mencionando informações relevantes para o *Housekeeping*, especialmente, aniversários de casamento, luas-de-mel, camas extras, entre outros pedidos especiais.
- Dispõe da funcionalidade *cashiering* indicada para o registo do consumo de água nos quartos;
- A possibilidade de registar os perdidos e achados no hotel, através da função *track it*;

4.4. *InfraSpeak*

O *InfraSpeak* é um *software* de gestão de manutenção, indicado para gestores de infraestruturas e assistentes técnicos. Esta plataforma torna as operações muito mais integradas e padronizadas no setor hoteleiro, nomeadamente no departamento de *Housekeeping* (consultar anexo 3).

Uma vez que, com a aplicação móvel do *InfraSpeak*, toda a equipa consegue aceder às listas de tarefas a realizar em cada zona, e pode ser verificado, em tempo real e a qualquer momento, o estado das operações. Além disso, o departamento de *Housekeeping* e o restante *Staff* do hotel podem ter acesso ao *InfraSpeak Direct*, interface de reporte de avarias, na sua versão web e mobile.

A plataforma torna-se vantajosa, pelo facto de que, os pedidos de hóspedes podem ser reportados diretamente por esta plataforma, o que acelera o processo de resolução e garantem uma maior satisfação do cliente.

Portanto, estamos perante uma comunicação direta com a manutenção, visto que através do *InfraSpeak Direct*, ou da aplicação móvel, toda a equipa pode reportar, instantaneamente, à equipa de manutenção, qualquer avaria percebida durante a execução das suas tarefas.

4.5. Atividades desenvolvidas no hotel

Todas as atividades que foram concebidas durante o período de estágio estão descritas na tabela seguinte, onde está caracterizado a designação das atividades e as respetivas atividades desenvolvidas, indicando em algumas delas a consulta aos anexos apresentados posteriormente.

Tabela 2: Atividades realizadas no período de estágio

Designação das Atividades	Atividades Desenvolvidas
Fotocópias	<ul style="list-style-type: none">▪ Impressão diária das listas de chegadas e saídas de cada hotel;▪ Documentos relevantes ao <i>Housekeeping</i> (exemplos: divisão de trabalho, troca de folgas, consumo de água, encomenda de flores).
Emails	<ul style="list-style-type: none">▪ Encomenda de flores e pétalas para aniversários de casamento e luas-de-mel;▪ Pedidos à lavandaria para proceder à lavagem de roupas sujas;▪ Com informação dos <i>Rooms Status</i>, no final do dia, descrevendo os quartos recusados e com cartão <i>DND</i>.
Verificação	<ul style="list-style-type: none">▪ Listas de chegadas e saídas, diariamente, e eventuais pedidos por parte dos clientes, e possíveis mudanças;▪ <i>Dirty Rooms</i>, ao final do dia, através do <i>software Opera</i> (consultar anexo 4).
Registo	<ul style="list-style-type: none">▪ Extras nos quartos, nomeadamente, camas extras, águas de clientes de categorias <i>PCB</i> ou <i>PCG</i>;▪ Nome dos colaboradores e datas nas respetivas folhas de controlo de tarefas;▪ Datas nas listas de <i>HACCP</i>.

Designação das atividades	Atividades Desenvolvidas
Faturas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspeccionar, mensalmente, faturas referentes ao departamento de <i>Housekeeping</i>.
Contabilização	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Roupa para abater e doar, nomeadamente, lençóis, capas de édredon, almofadas, tapetes, toalhas de rosto e banho, e roupões.
Requisições	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportar avarias à manutenção através da plataforma <i>Infraspeak</i>; ▪ Requisições de material, secos, vinhos, espumantes e águas ao economato.
Postais	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboração de postais de aniversário de casamento ou lua-de-mel para os hóspedes.
Chamadas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender as chamadas no escritório do <i>Housekeeping</i>; ▪ Contactar com outros departamentos para eventuais pedidos ou troca de informação (exemplo: <i>Recepção</i>, <i>Room Service</i> e <i>Lavandaria</i>).
Lançamentos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consumo de água nos quartos, na conta dos clientes através do <i>Software Opera</i> (consultar anexo 5); ▪ Perdidos e Achados nos quartos ou áreas públicas do hotel (consultar anexo 6).
Controlo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ronda pelas áreas públicas; ▪ Assinatura nas folhas de controlo de limpezas pelas áreas; ▪ Inspeccionar os quartos limpos; ▪ <i>Queue Rooms</i> (consultar anexo 7).

Designação das atividades	Atividades Desenvolvidas
Atualização/ Elaboração	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista telefónica presente no escritório do <i>Housekeeping</i>; ▪ Criar documentos para auxiliar na organização de algumas tarefas, através do <i>Microsoft Office Word e Excel</i>; ▪ Atualizar os preços do menu do restaurante <i>Il Basílico</i>, que são distribuídos pelos quartos.
Distribuição	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos a entregar nas receções; ▪ Envelopes para o correio, designado, “<i>Pigeon hole</i>”.
Preparação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de Reuniões da Comissão Executiva (consultar anexo 8); ▪ Quarto para aniversário de casamento ou lua-de-mel.
Limpezas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajudar as colaboradoras na arrumação dos quartos.
Lavandaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaborar nas tarefas relacionadas com a lavandaria.

Fonte: da autora, Junho 2019

5. Reflexão Crítica sobre as atividades desenvolvidas

O estágio contribuiu sensivelmente para um desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, por meio da execução de tarefas específicas. Na gestão de tarefas, relativamente, à capacidade de acompanhar o que é exigido, e a aplicação diária de tecnologias de informação e comunicação. Do ponto de vista comportamental, a capacidade de decisão, comunicação efetiva, automotivação e relacionamento interpessoal.

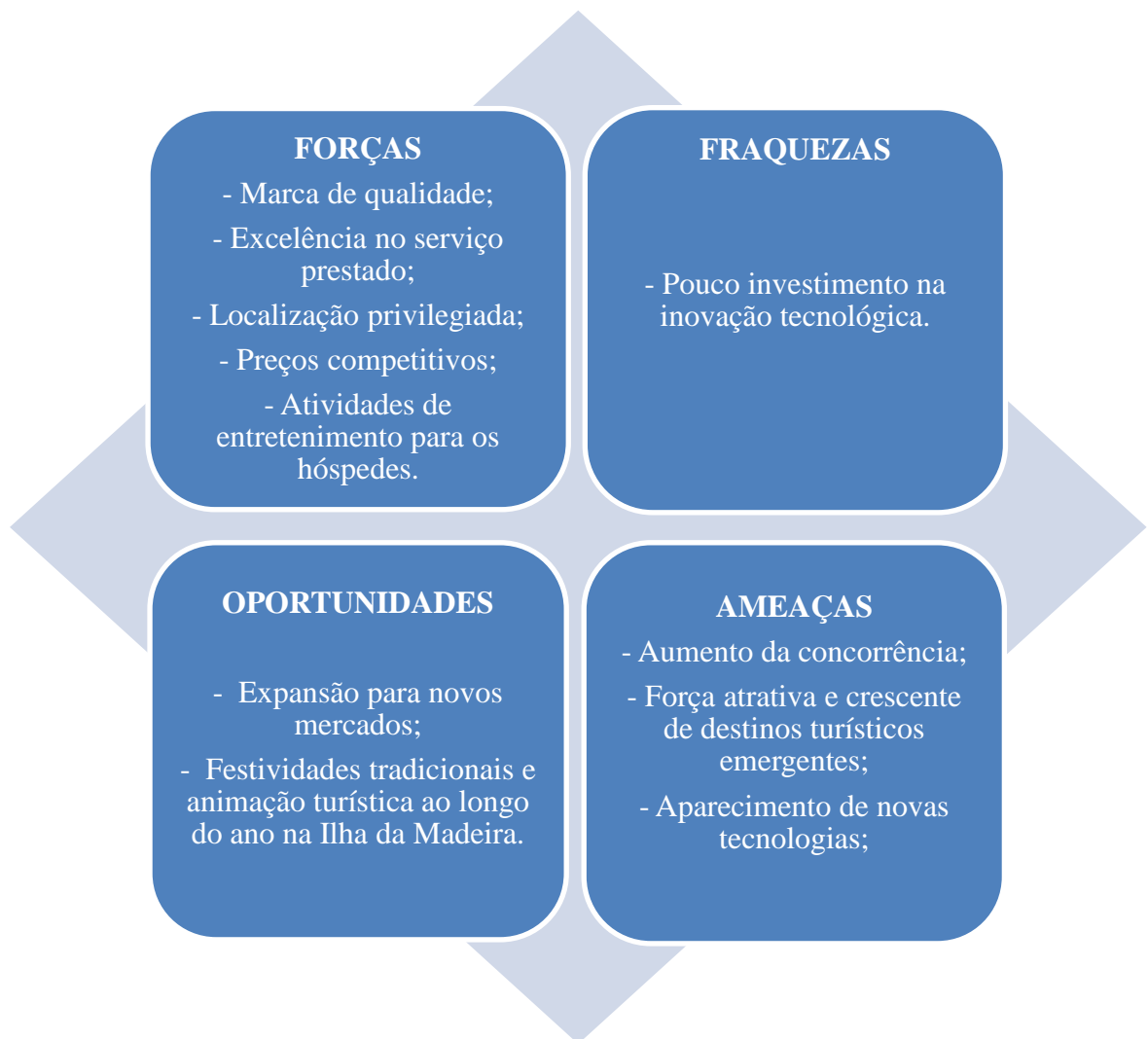


Figura 6: Análise *SWOT* do Hotel VPM

Fonte: da autora, Junho 2019

6. Conclusão

O estágio curricular desenvolvido no âmbito da Licenciatura em Organização e Gestão Hoteleira, no Hotel Vila Porto Mare contribuiu para o desenvolvimento pessoal e profissional, que se refletiu no vivenciar de novas experiências, desenvolver novas habilidades, e adquirir novos conhecimentos no setor hoteleiro.

Importa realçar que, a elaboração do presente relatório, corresponde à segunda componente do estágio e trata-se de um documento imprescindível para a finalização do curso. O objetivo do relatório de estágio não só diz respeito à apresentação das atividades desempenhadas, como também das competências adquiridas no decurso do estágio, no departamento de *Housekeeping*. Para a realização desse projeto, foi aplicada uma metodologia básica, a observação e participação nas tarefas inerentes ao departamento, e o recurso a fontes eletrónicas tornaram-se eficientes na sua elaboração.

Outro fator relevante trata-se do responsável pelo departamento de *Housekeeping*, que está perante responsabilidades acrescidas, sendo este um dos mais complexos departamentos de uma unidade hoteleira. Uma vez que, está diretamente associado à gestão do principal produto de um hotel, nomeadamente, os quartos. Logo, terá de apresentar características significativas para desempenhar tal função.

Em conclusão, o estágio curricular revelou-se uma experiência positiva, pois foi possível articular a teoria com a prática. Sobretudo, na aplicação prática de alguns conteúdos lecionados ao longo do curso, tendo sido destacadas no presente relatório as unidades curriculares em questão. Além disso, houve a oportunidade de desenvolver competências no meio profissional, como também de carácter comportamental atingindo assim, os objetivos pretendidos inicialmente.

Fontes Eletrónicas

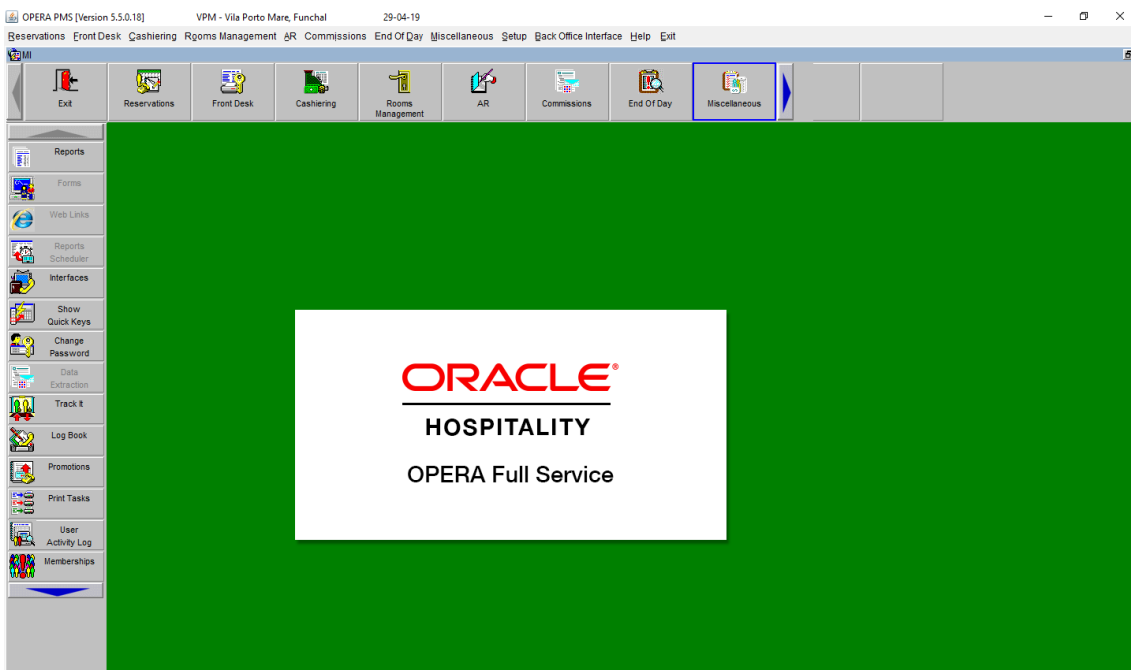
- <<https://www.portobay.com/pt/>> (consultado a 21-05-2019);
- <https://www.portobay.com/media/3845/pb_sustainabilityreport_pt_net.pdf> (consultado a 30-05-2019);
- <<http://home.infraspeak.com/pt-pt/>> (consultado a 03-06-2019);
- <<https://www.protel.com.tr/en/products/opera-hotel-management-system-pms/>> (consultado a 03-06-2019);
- <<http://www.asae.gov.pt/>> (consultado a 03-06-2019);
- <<https://gestaohoteleira.blogs.sapo.pt/>> (consultado a 07-06-2019).

ANEXOS

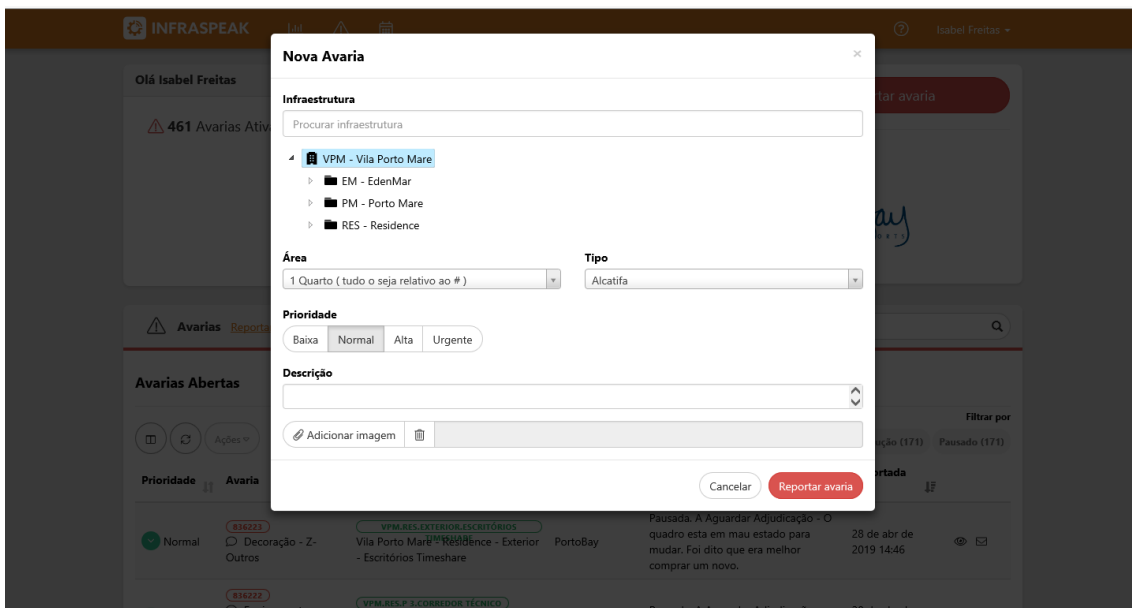
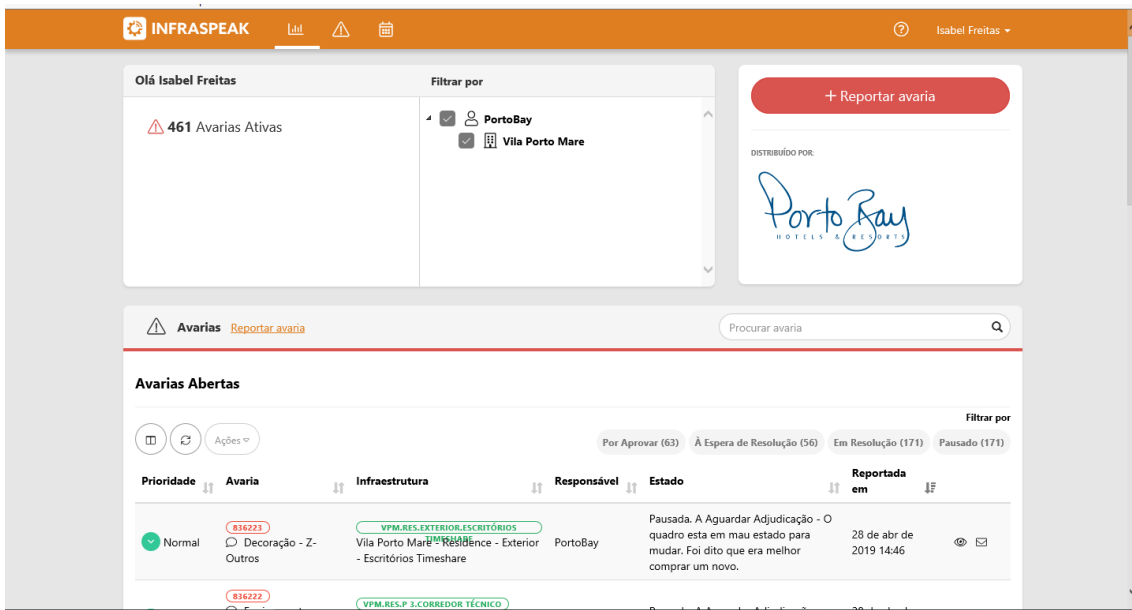
Anexo 1: Mapa do VPM



Anexo 2: Software Opera PMS



Anexo 3: Plataforma Infraspak



Anexo 6: Função Track it

OPERA PMS [Version 5.5.0.18] VPM - Vila Porto Mare, Funchal 29-04-19

Window

MI

Exit Reservations Front Desk Cashiering Rooms Management AR Commissions End Of Day Miscellaneous

VPM - Track It Dashboard

Search

Ticket Number
 Name

Parcel Valet Baggage Lost

Type
 Location
 Action

Search Advanced
 Phone Book Report

Ticket	Type	Action	Date
1	LOST	STORE	

Log Book and Events

Date	Time	Details

Events Log Book Property Calendar

Track It Details

Track It Group LOST
 Ticket Number 1
 Type LOST
 Action STORE
 Location HSK
 Quantity 1
 Description
 Follow Up

History Save
 Cancel New

Reservation Details

Name
 Arrival
 Nights
 Departure
 VIP
 Room

Detach Options
 Attach Close

Anexo 7: Queue Rooms

OPERA PMS [Version 5.5.0.18] VPM - Vila Porto Mare, Funchal 06-05-19

Window

PMARE2

Exit Reservations Front Desk Cashiering Rooms Management AR Commissions End Of Day Miscellaneous

VPM - Queue Rush Rooms

Room Type Room Room Class Search

-Average Time in Queue
 Current 00:35 Actual 00:31 Total Rooms in Queue 5

#	Q-Time	Room	Room Type	FO Status	Room Status	Name	VIP
1	01:53	3482	RT1	VAC	Clean	Kaalonon*, Katriona	APCG
2	00:24	3913	RT2	VAC	Dirty	Williams*, Geoffrey	VPA
3	00:16	3905	RT1	VAC	Dirty	Wickham*, Dermot	PCG
4	00:13	1431	ESUP	OCC	Dirty	Booth*, Stuart	PCG
5	00:09	1312	ESTU	OCC	Dirty	Simpson*, Ian Malcol	PCG

Overview

Room Type	Total
ESTU	1
ESUP	1
RT1	2
RT2	1

Statistics
 Details
 Resv
 Report
 Close

Anexo 8: Sala de Reuniões – Comissão Executiva

