



Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo

Relatório de Estágio no HF Ipanema Porto

Mestrado de Turismo e Desenvolvimento de Produtos Turísticos

Aluno(a): Lúcia de Jesus Azevedo Leitão

Orientador: Lúcia Aguiar

Junho de 2022



Trabalho Final submetido no cumprimento parcial dos requisitos para o grau de Mestre em Turismo e Desenvolvimentos de Produtos Turísticos do IS CET

Orientador: Lídia Aguiar

Agradecimentos

Com a finalização deste Relatório de Estágio não posso deixar de agradecer a algumas pessoas que, direta ou indiretamente, me ajudaram neste percurso tão importante da minha vida pessoal e profissional.

Gostaria de dirigir os meus sinceros agradecimentos a todos os elementos do Hotel HF Ipanema Porto, que me acolheram durante o meu período de estágio e por todos os conhecimentos que me transmitiram. Em especial à equipa do Front Office, sendo estes: Graça Abreu, João Freitas, António Silva, Paulo Ferreira, Rui Silva, Marco Tavares, Nathalie Guimarães e Manuel Ferreira.

À coordenadora do F&B, Anabela Sousa, pelo apoio incondicional durante o meu estágio no departamento do F&B.

Ao Senhor Diretor Dr. Manuel Pires, gostaria de agradecer a oportunidade que me foi concedida de realizar o Estágio numa organização prestigiada e de grande dimensão como o grupo HF Hotéis.

Ao meu Orientador de Estágio, Professora Doutora Lídia Aguiar, gostaria de agradecer todo o apoio e disponibilidade que me prestou durante a realização do mesmo.

Um agradecimento final e muito especial à minha amiga Luísa Sousa por estar presente neste meu percurso e pela amizade, à minha família e restante amigos, Bruna Lopes e Gonçalo Fernandes que a meu lado sempre demonstraram um apoio incondicional ao longo de todo este meu percurso.

A todos, o meu mais sincero obrigada!

Resumo

O presente relatório de estágio enquadra-se no âmbito da Unidade Curricular de Estágio do Mestrado e Desenvolvimento de Produtos Turísticos. Como tal, foi realizado um estágio no Hotel HF Ipanema Porto, com o objetivo de demonstrar as aptidões adquiridas no decorrer do Mestrado, as quais tornaram possível a participação num estágio que envolveu alguns dos departamentos presentes neste empreendimento hoteleiro.

Neste relatório de estágio abordam-se os conhecimentos obtidos durante o estágio, bem como a dinâmica de todos os departamentos que foram explorados. O objetivo deste relatório é explicar a realização deste estágio, a organização do Hotel, transmitir a aquisição de novos conhecimentos e desenvolvimento de competências durante o estágio, apresentando uma visão crítica de cada departamento frequentado.

Este mesmo estágio, passou pelos departamentos de Front Office (receção), departamento de Food & Beverage (comidas e bebidas), departamento de Housekeeping, e ainda pela parte da coordenação do F&B e da direção.

Palavras-chave: Grupo HF, Hotel HF Ipanema Porto; Estágio Cross-Training.

Abstract

This internship report is part of the Internship Curricular Unit of the Master's and Tourism Products Development. As such, an internship was carried out at the Hotel HF Ipanema Porto, with the aim of demonstrating the skills acquired during the Master's, which made it possible to participate in an internship that involved some of the departments present in this hotel.

This internship report addresses the knowledge obtained during the internship, as well as the dynamics of all the departments that were explored. The objective of this report is to explain the realization of this internship, the organization of the Hotel, convey the acquisition of new knowledge and development of skills during the internship, presenting a critical view of each department attended.

This same internship went through the Front Office departments (reception), Food & Beverage department (food and beverages), Housekeeping department, as well as F&B coordination and management.

Keywords: HF Group, Hotel HF Ipanema Porto; Cross-Training Internship.

Índice de imagens

Figura 1 HF Fénix Lisboa	XIX
Figura 2 HF Fénix Urban	XX
Figura 3 HF Fénix Garden.....	XXII
Figura 4 HF Fénix Music	XXIII
Figura 5 HF Ipanema Park	XXIV
Figura 6 HF Ipanema Porto.....	XXVI
Figura 7 HF Fénix Porto	XXVII
Figura 8 HF Tuela Porto e Tuela Ala Sul.....	XXIX
Figura 9 Localização no mapa	XXIX
Figura 10 WC Disable Twin.....	XXXI
Figura 11 Disable Twin.....	XXXI
Figura 12 Quarto Twin.....	XXXI
Figura 13 Wc para Twin	XXXI
Figura 14 Quarto Double.....	XXXII
Figura 15 WC Double.....	XXXII
Figura 16 WC Comfort Plus	XXXIII
Figura 17 Quarto Comfort Plus	XXXIII
Figura 18 Quarto Hf Cloud Twin.....	XXXIII
Figura 19 Quarto Hf Cloud King	XXXIV
Figura 20 Comfort Family, cama de casal.....	XXXV
Figura 21 Comfort Family, beliche.....	XXXV
Figura 22 Comfort Quadruple, cama de casal.....	XXXVI
Figura 23 Comfort Quadruple, camas twin.....	XXXVI
Figura 24 Comfort Suite Double	XXXVI
Figura 25 Comfort Suite Double, sala de estar	XXXVI
Figura 26 Front Office Ipanema Porto	XXXVII
Figura 27 Restaurante Rio's.....	XXXVIII
Figura 28 Bar	XXXIX
Figura 29 Sala Belmonte.....	XL
Figura 30 Sala Bragança.....	XL

Figura 31 Sala Sintra.....	XLI
Figura 32 Sala Monsaraz	XLII
Figura 33 Sala Guimarães	XLIII

Índice de abreviaturas

HF- Hotéis Fénix

F&B – Food & Beverage

PA – Pequeno-almoço

Índice

Agradecimentos	III
Resumo	IV
Abstract	V
Índice de imagens	VI
Índice de abreviaturas	VII
Introdução	X
1. Indústria Hoteleira em Portugal	XI
2. Metodologia	XIII
2.1 Cronograma	XIII
3. Grupo HF Hotels	XIV
4. Cronologia histórica do Grupo	XIV
5. Departamentos do Grupo	XV
6. Valores HF	XVII
7. Os Hotéis do Grupo HF Hotels	XVIII
7.1 Hotéis em Lisboa:	XVIII
7.2 Hotéis no Porto:	XXIII
8. Hotel HF Ipanema Porto	XXIX
8.1 Localização	XXIX
8.2 Organigrama do Hotel	XXX
8.3 Quartos (Categorias e Caracterização)	XXX
9. Front Office	XXXVII
10. Restaurante e Bar	XXXVIII
11. Salas de Eventos	XXXIX
11.1 Coffee Breaks	XLIV

11.2 Coffee Stations	XLV
12. Estágio Cross-Training no HF Ipanema Porto.....	XLVII
12.1 Recepção.....	XLVIII
12.2 Food and Beverage	XLIX
12.2.1 O Papel de uma Hostess:	L
F&B: Serviço nos coffee breaks e refeições	L
12.3 Housekeeping	LII
12.3.1 Limpeza de quartos:	LII
12.3.2 Funções da Governanta:	LIII
12.4 Coordenação do F&B.....	LV
12.5 Direção.....	LVI
12.5.1 Auditorias dos quartos:	LVI
Conclusão	LVIII
Referências Bibliográficas.....	LIX

Introdução

O estágio seguido na produção de um relatório está inserido no último ano de Mestrado em Turismo e Desenvolvimento de Produtos Turísticos, lecionado no Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo.

O relatório resulta da necessidade de apresentar os diferentes momentos vividos no estágio realizado no Hotel HF Ipanema Porto, bem como propostas de melhoria. O estágio teve a duração de 5 meses, de 2 de novembro de 2021 a 19 de março de 2022. A escolha deste hotel resultou da necessidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos no mestrado e paralelamente adquirir experiência num estabelecimento hoteleiro de 4 estrelas de renome internacional.

O relatório divide-se em três grandes partes, sendo que cada uma delas está subdividida em diferentes pontos. Numa primeira parte, uma apresentação geral sobre o grupo Hf e todos os empreendimentos hoteleiros em Portugal.

Na segunda parte é apresentado o Hotel Ipanema Porto, como a sua localização, uma pequena apresentação dos quartos, bem como do Front Office, do Restaurante, do Bar e das Salas para os eventos.

A última parte do relatório é mencionado todos os departamentos que foram frequentados durante o estágio, bem como todas as funções exercidas e por último uma visão crítica pessoal.

Toda a informação mencionada no trabalho resulta de documentos facultados pelo Grupo HF e da observação levada a efeito pelo autor ao longo do estágio.

1. Indústria Hoteleira em Portugal

A palavra Hotelaria é derivada de "hôtel", com origem francesa e proveniente do latim "hospitale" (Figueiredo, 2017). Jafari e Xiao (2016) descrevem o ato da hospitalidade como a base da hotelaria, salientado dois núcleos para a satisfação das necessidades do ser humano: a prestação de serviços de alojamento e de alimentação. A Hotelaria é a atividade económica caracterizada por "bem receber os turistas, explorando os espaços dedicados a esta atividade e prestando serviços" (Figueiredo, 2017, p.10).

Uma nova indústria de serviços nasce com um conjunto de empreendimentos hoteleiros, categorizada no setor terciário – a indústria hoteleira. Para Matos (2015, p.20) define-se como um "negócio que oferece alojamento, comida e bebida aos turistas, pois que para receber um convidado, deve-se estar preparado para satisfazer as suas necessidades".

A hotelaria surge na história durante a Era Antiga e mantém-se presente até à atualidade. No entanto, com a evolução da humanidade, os setores hoteleiro e turístico foram sofrendo alterações a fim de acompanhar o crescimento das sociedades, passando a ser atividades mais ativas face ao desenvolvimento económico, social e tecnológico.

Os principais objetivos de uma empresa ou um serviço que atue na indústria hoteleira, passa por proporcionar a satisfação aos seus stakeholders, sendo estes: os clientes, os trabalhadores, a administração, os fornecedores, os credores e os proprietários. E também, o alojamento, segurança, alimentação, entretenimento e bem-estar dos clientes. Esta indústria é fundamentada na constante formação e motivação dos colaboradores, e baseia-se na forte competitividade com o objetivo de desenvolver estratégias capazes de adquirir vantagem competitiva.

A indústria hoteleira representa uma das principais componentes inseridas dentro do setor turístico, sendo um complemento com grande peso. Na última década registou um crescimento assinalável e foi um dos principais motores de recuperação económica nacional. No entanto, com o aparecimento da pandemia Covid-19, este setor sofreu um declínio drástico e repentino, o que contribuiu, igualmente, para uma descida no setor económico.

Segundo Adams (1997) os obstáculos que a hotelaria enfrenta estão muito relacionados com as questões estratégicas, modificações do sistema e modelos de investimento. Tornando-se necessário dispor de ferramentas eficazes que possam possibilitar uma vantagem competitiva.

Com a pandemia veio, indubitavelmente, uma maior necessidade de tecnologia ou digitalização de processos. Isso não significa, contudo, que a tecnologia deve “comprometer a componente humana”. De acordo com Diogo Llorente, diretor de Operações da SIHOT, “pelo contrário, a tecnologia deve promovê-la e torná-la mais eficaz e intrínseca”.

A pandemia veio acelerar a transição digital nas mais diversas áreas e setores. A crescente adoção de tecnologias móveis sem contacto, resultante das restrições impostas pela pandemia para o distanciamento social, é uma constante a nível global. Tal permitiu que as empresas continuassem a envolver-se e a servir os clientes. Além disso, com a maioria das pessoas a trabalhar a partir de casa, houve uma maior necessidade de utilizar sistemas baseados na cloud para viabilizar o trabalho remoto. Tal refletiu-se num maior investimento em automatização, visando otimizar a eficácia em todas as vertentes do negócio.

2. Metodologia

A elaboração deste relatório apenas foi possível devido à metodologia usada para a sua elaboração. Ao longo de todo este tempo de estágio realizei uma observação participante, natural e direta.

Contudo, ao longo deste estágio, nem sempre adotei a mesma postura perante a observação participante, pois nos primeiros dias de estágios, nos diferentes departamentos, adotei uma postura só de observadora, sem intervir com os hóspedes/clientes de forma ativa, ficando mais de fora, sendo que à medida que as relações se foram desenvolvendo, comecei a intervir com os hóspedes/clientes. A par disto é de salientar ainda que seja qual for o modo de observação participante, o observador regista tudo.

Ao longo do tempo, fui construindo as minhas notas de campo e fui registando todas as minhas observações para, numa fase posterior, poder organizá-las, inferi-las e fundamentá-las.

2.1 Cronograma

De forma a proporcionar uma pesquisa mais facilitadora das atividades ocorridas durante o estágio, foi elaborado um cronograma (Quadro1) onde consta um total de 810 horas de estágio, distribuídas pelos vários departamentos frequentados. O Estágio teve início a 2 de novembro de 2021 e terminou a 19 de março de 2022.

Departamento	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
Receção	X	X			
F&B			X	X	
Housekeeping				X	
Direção e Coordenação F&B					X

Quadro 1 –
Cronograma
Estágio

3. Grupo HF Hotels

Os hotéis HF são uma marca de referência em Portugal. É um dos principais operadores da hotelaria urbana em Portugal. A sua presença, é assinalada por um investimento consistente e inovação contínua.

Os hotéis encontram-se no centro das duas maiores cidades portuguesas, Lisboa e Porto. Com mais de uma década de história e experiência, os 8 hotéis oferecem ao hospede todo o conforto e comodidade, com a qualidade, design e tendências do futuro.

São 5 acionistas responsáveis pelos hotéis desta marca com grande presença em Portugal. Por falta de informação, só é possível identificar um destes acionistas, o Senhor Barata Jacob.

4. Cronologia histórica do Grupo

No ano de 1986, o Grupo HF adquire o Hotel Fénix Lisboa. Logo depois em 1999, compra o Hotel Ipanema Porto. Mais tarde, em 2011 compra os hotéis Tuela Porto e Fénix Porto.

Em 2003, o Grupo realiza um alargamento e uma reformulação do Hotel HF Fénix Lisboa.

Em 2004, o grupo HF Hotels agrupa vários hotéis na filosofia de rede, nas cidades do Porto e Lisboa. Sendo estes, os 4 hotéis na cidade do Porto, o HF Ipanema Park, HF Ipanema Porto, HF Fénix Porto e HF Tuela Porto, e em Lisboa o HF Fénix Lisboa. Os primeiros a serem inseridos na filosofia de Grupo hoteleiro.

Mais tarde, em 2008, em Lisboa é inaugurado o primeiro hotel construído de raiz pelo Grupo, o HF Fénix Garden. O primeiro hotel com 100% com iluminação LED e com aquecimento através de painéis solares, em Portugal.

No ano de 2009, o grupo adquire o hotel HF Fénix Urban em Lisboa.

Em 2015, é inaugurado o segundo hotel do grupo HF construído de raiz, o HF Music. Sendo este o último hotel do grupo a ser adquirido.

Em 2016, acontece um rebranding da marca, onde passa para HF Hotels.

Em 2017, o Grupo realiza uma remodelação total de um hotel no Porto, o HF Tuela Porto Ala Sul. *(Grupo HF)*

5. Departamentos do Grupo

HF Business Strategy & Sales:

- É responsável pela procura e captura de novos clientes e mercados estratégicos, este departamento está dividido em várias áreas como Pre-payment, Online Channels, Contracts, Events and Group Reservations e Individual Reservations.

HF Human Resources:

- É o departamento que gere os recrutamentos, a integração dos colaboradores no Grupo e está encarregue das tarefas inerentes à gestão de pessoal.

HF Technican Department:

- É responsável pela manutenção dos hotéis do Grupo. Este departamento realiza trabalhos de eletricidade, canalização, pintura, mecânica, carpintaria, entre outros trabalhos técnicos.

HF Marketing:

- O departamento de Marketing tem como objetivo a promoção da empresa e a gestão de canais de comunicação e plataformas online e offline.

HF Conectivity:

- Consiste na gestão dos sistemas informáticos, equipamentos de tecnologia dos hotéis do Grupo e inovação e desenvolvimento tecnológico.

HF Operations:

- É o departamento que acompanha o hóspede desde que este chega ao hotel até ao final da sua estadia e está dividido em: Lodgings, Front Office, Housekeeping e Food and Beverage.

HF Financier:

- É o departamento que organiza e assegura o controlo da execução do orçamento, sendo o departamento responsável pelas questões contabilísticas.

HF Compliance:

- É responsável pela implementação e desenvolvimento de metodologias do trabalho que assegura que todos os departamentos atuem em conformidade com os procedimentos do Grupo HF.

HF Customer Service:

- Tem como finalidade o acompanhamento do hóspede no pós-checkout através da análise de comentários e reclamações. Para isso, faz o devido acompanhamento das plataformas internas e externas, analisando toda a informação relacionada com a experiência do cliente, apresentando, posteriormente, os dados à equipa.

HF Purchases:

- É o departamento responsável por adquirir, armazenar e fornecer às secções as mercadorias e artigos necessários ao seu funcionamento.

HF Productivity Controller:

- Este departamento analisa e controla os indicadores de gestão referentes aos departamentos do Grupo, analisando resultados e acompanhando orçamentos.

ID Hotels:

- É responsável pela verificação contínua da componente imobiliária cedida à exploração hoteleira. Tem como objetivo o acompanhamento, verificação, análise e auditorias de todas as atualizações e autorizações feitas nas estruturas hoteleiras (da responsabilidade da propriedade), tendo como finalidade a preservação do hotel para que este possa desempenhar em pleno a sua função.

HF Projects:

- Tem como objetivo garantir o sucesso de todos os projetos de grupo HF através da sua gestão, organização, comunicações e acompanhamento. É da sua responsabilidade acompanhar todo o processo, desde a conceção de um projeto, implementação e avaliação, coordenando o trabalho com o departamento de HF Compliance, assegurando que são cumpridos todos os objetivos definidos.

6. Valores HF

Estes valores são considerados muito importantes no dia-a-dia, que se devem manifestar não só no contacto com o hóspede, como também na forma como o colaborador se relaciona com os restantes membros da equipa. (*Grupo HF*)

São valores que serve de orientação para que seja possível alcançar um serviço de qualidade e de excelência. Sendo assim, os valores que o Grupo HF implementa, são os seguintes:

- Audácia: ser proativo, ir mais longe e focar nos objetivos.
- Focar nos resultados: O colaborador deve ter a capacidade para planear, definir metas e estratégias, bem como estipular prazos e ser organizado.
- Comprometimento: Uma vez que os colaboradores são os representantes do Grupo HF, estes devem defender os valores do mesmo.
- Ética: incentiva o colaborador a ser honesto e verdadeiro com os hóspedes e com o seus colegas de equipa. Sendo que são uma equipa, uma família, devem como tal agir como uma.
- Empowerment: incentiva o colaborador a ser contagiante, a participar nas atividades da empresa e a partilhar informações e conhecimento, que são os fatores mais importantes para a delegação e tomada de decisões com autonomia e responsabilidade.
- Inovação: Ligado ao valor da audácia, este contribui de forma ativa para o crescimento e modernização da empresa, ajudando a empresa e cada um dos seus colaboradores a crescer todos os dias.

7. Os Hotéis do Grupo HF Hotels

7.1 Hotéis em Lisboa:

Em Lisboa, os hotéis estão localizados na zona mais central da cidade, mais concretamente no Marquês de Pombal. O HF Fénix de Lisboa e o HF Fénix Urban estão classificados com 4 estrelas, o HF Garden e o HF Fénix Music estão classificados com 3 estrelas, assegurando os melhores quartos ao melhor preço. Estão localizados na Praça Marquês de Pombal e Parque Eduardo VII. Dispõem de 544 quartos na cidade, bem como de 7 salas para a realização de reuniões e eventos. (*Grupo HF*)

O *HF Fénix Lisboa*, com a classificação de 4 estrelas, é um dos hotéis mais emblemáticos da capital portuguesa, localizado numa das zonas mais bonitas da cidade, a Praça Marquês de Pombal. Com a presença de transportes à porta do hotel, os hóspedes podem explorar a cidade, seja a Avenida da Liberdade, ou passeando pelas margens do rio Tejo.

Com um restaurante “Espaço Jardim” e um bar à disposição do hóspede, onde este pode desfrutar de momentos em descanso, bem como do jardim do City Garden Longe, com espreguiçadeiras e chuveiros para quem quiser relaxar longe das grandes confusões da cidade.

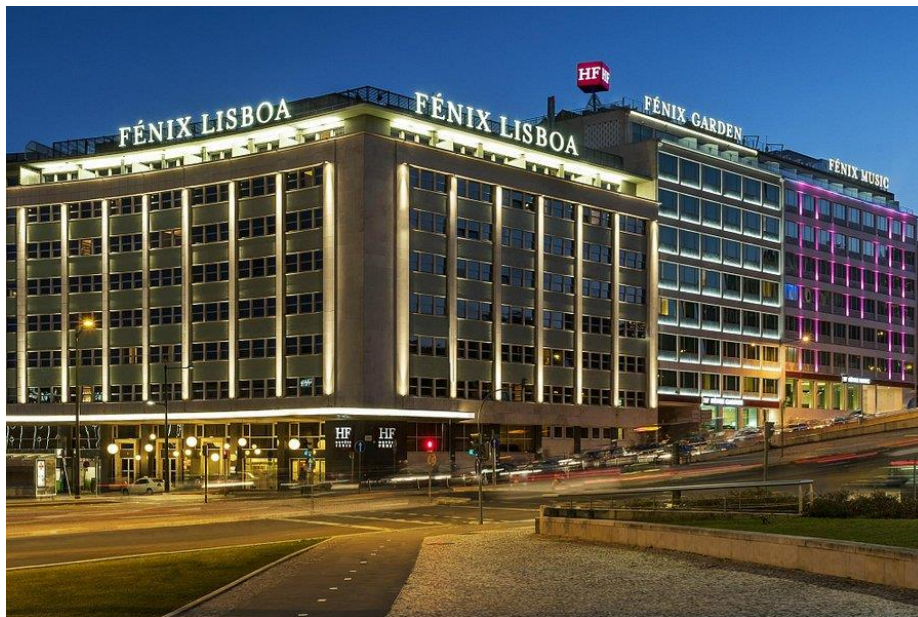
No último piso do hotel, encontram-se as suites e quartos Terrace, com um terraço privativo, sendo um refúgio privilegiado durante a estadia do hóspede.

Em termos de serviços, o HF Fénix Lisboa, tem ao dispor dos hóspedes:

- 193 quartos, com diferentes categorias;
- Room-service das 07h às 00h;
- Serviço de lavandaria das 08h às 17h (exceto domingo);
- Cofres nos quartos;
- Depósito de bagagem;
- Internet grátis em todo o hotel;
- Televisão por cabo e Sport Tv;
- Business centre;
- Fax e fotocópias;

- Serviço de babysitting, mediante pedido prévio;
- Estacionamento privativo 24h, com um preço de 17 euros por dia;
- Rent-a-car;
- Informação turística, venda de tours e excursões;
- Serviço de Shuttle;
- Acesso para pessoas com mobilidade reduzida.

Figura 1 HF Fénix Lisboa



Fonte: <https://dynamic-media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-o/07/e8/4a/5d/hf-fenix-lisboa.jpg?w=900&h=-1&s=1>

O *HF Fénix Urban*, igualmente com a classificação de 4 estrelas, é um hotel que beneficia de uma localização privilegiada, encontrando-se num centro de negócios e a uns escassos metros da Praça Marquês de Pombal. É um hotel mais prático, mais confortável e mais Urban.

Com uma decoração elegante em tons de creme e matérias em madeira, o hotel proporciona um ambiente acolhedor, moderno e tranquilo durante a estada do hóspede.

Destes espaços acolhedores fazem parte, o Restaurante “Parque” e um Lobby Bar perfeito para descarregar as energias de um longo dia, seja de trabalho ou lazer, antes de o hóspede regressar para descansar no seu quarto.

Em termos de serviços, o HF Fénix Urban, tem ao dispor dos hóspedes:

- 148 quartos, com diferentes categorias;
- Room-service das 07h às 23h30;
- Serviço de lavandaria das 08h às 17h (exceto domingo);
- Cofres nos quartos;
- Depósito de bagagem;
- Internet grátis em todo o hotel;
- Televisão por cabo e Sport Tv;
- Business centre;
- Fax e fotocópias;
- Serviço de babysitting, mediante pedido prévio;
- Estacionamento privativo 24h, com um preço de 17 euros por dia;
- Rent-a-car;
- Informação turística, venda de tours e excursões;
- Serviço de Shuttle;
- Acesso para pessoas com mobilidade reduzida.

Figura 2 HF Fénix Urban



Fonte:

<https://www.teetimes.pt/slideshow/pictures/accom/469/portugal-golf-hotel-fenix-urban-img1.jpg>

O Hotel *HF Fénix Garden*, classificado com 3 estrelas, apresenta espaços amplos e repletos de luz natural, onde proporciona um sentimento de frescura, conforto e tranquilidade ao ar livre. Todos os espaços e pisos estão decorados com cores vivas que contrastam com a restante decoração e os quartos estão repletos de charme, glamour e romantismo. Designs estes, inspirados no universo da natureza.

Está localizado no centro de Lisboa, no Parque Eduardo VII, o maior parque urbano da cidade. E dispõe de transportes públicos à porta do hotel.

Em termos de serviços, o HF Fénix Garden, tem ao dispor dos hóspedes:

- 94 quartos, com diferentes categorias;
- Serviço de lavandaria das 09h às 17h (exceto domingo);
- Cofres nos quartos;
- Depósito de bagagem;
- Internet grátis em todo o hotel;
- Televisão por cabo e Sport Tv;
- Business centre;
- Fax e fotocópias;
- Serviço de babysitting, mediante pedido prévio;
- Estacionamento privativo 24h, com um preço de 17 euros por dia;
- Rent-a-car;
- Informação turística, venda de tours e excursões;
- Serviço de Shuttle;

- Acesso para pessoas com mobilidade reduzida.



Figura 3 HF Fénix Garden

Fonte:

https://www.hfhotels.com/conteudos/hf_fenix_garden_fachada_noite1.jpg

O Hotel *HF Fénix Music*, foi o último hotel a ser adquirido pelo Grupo, sendo este classificado com 3 estrelas. Este nasceu para proporcionar a todos os hóspedes uma experiência musical bem no centro de Lisboa, onde apresenta uma decoração vibrante, rítmica e melódica que, conjuga com tecnologia de última geração.

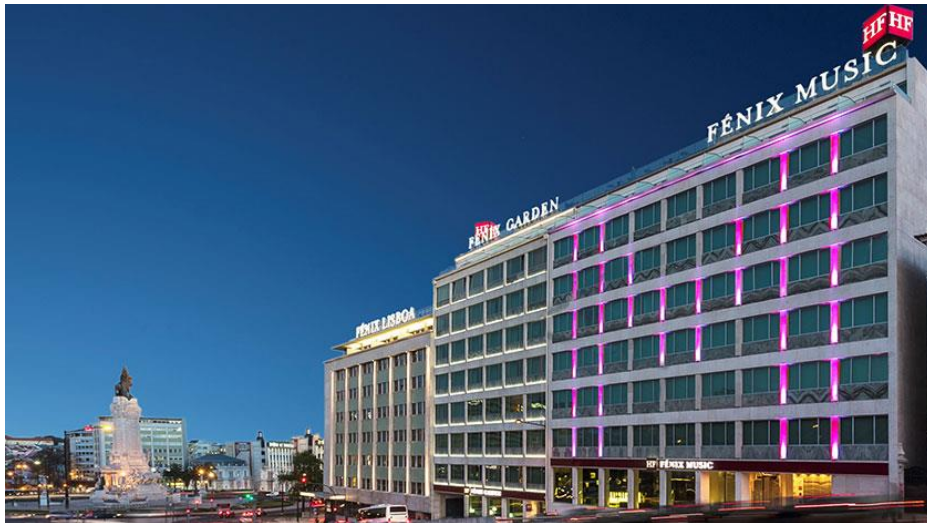
O HF Fénix Music é um verdadeiro estímulo a todos os sentidos, uma viagem pelo universo da música, desde o momento da chegada à sua partida. No topo do edifício, um oásis sobre a cidade, com uma piscina exterior, terraço e jardim. No Rooftop, encontra-se disponível o Bar Onair, para todos os hóspedes.

Em termos de serviços, o HF Fénix Music, tem ao dispor dos hóspedes:

- 109 quartos, com diferentes categorias;
- Serviço de lavandaria das 08h às 17h (exceto domingo);
- Cofres nos quartos;
- Depósito de bagagem;
- Internet grátis em todo o hotel;
- Televisão por cabo e Sport Tv;
- Business centre;
- Fax e fotocópias;
- Serviço de babysitting, mediante pedido prévio;
- Rent-a-car;
- Informação turística, venda de tours e excursões;
- Serviço de Shuttle;

- Acesso para pessoas com mobilidade reduzida.

Figura 4 HF Fénix Music



Fonte:

https://www.hfhotels.com/conteudos/hf_fenix_garden_fachada_noite1.jpg

7.2 Hotéis no Porto:

No Porto, os hotéis estão localizados na zona central da Boavista, e perto da praia e da Fundação de Serralves. O HF Ipanema Park, é o único hotel do grupo com a classificação de 5 estrelas. O HF Fénix Porto e o HF Ipanema Porto estão classificados com 4 estrelas. O HF Tuela e o HF Tuela-Ala Sul estão classificados com 3 estrelas. Na totalidade, os hotéis dispõem de 776 quartos na cidade, bem como de 26 salas para a realização de reuniões e eventos. (*Grupo HF*)

O *HF Ipanema Park*, único hotel do grupo com classificação de 5 estrelas, está localizado entre o rio, o mar e o centro da cidade. Dispõe de duas piscinas, uma piscina interior que se encontra no rés-do-chão e uma piscina exterior no último piso onde o hóspede pode-se deslumbrar com uma vista panorâmica sobre a cidade e a foz do rio Douro, ou até mesmo deixar-se contagiar pelas luzes do horizonte no final da tarde, ao som da música de um dos espaços mais concorridos da cidade, no Rooftop Bar OnTop. Para jantar, o hotel propõe o seu Restaurante “Jardim d’Inverno” com várias iguarias ao gosto do cliente ou hóspede.

Os quartos destacam-se por uma decoração moderna e elegante. Oferece ainda um espaço para exercício físico e bem-estar, disponível para todos os hóspedes com desejos de descarregar energias depois de um dia de trabalho ou de lazer.

Em termos de serviços, o HF Ipanema Park, tem ao dispor dos hóspedes:

- 280 quartos, com diferentes categorias;
- Room-service de 24h;
- Serviço de lavandaria das 08h às 17h (exceto domingo);
- Cofres nos quartos e na receção;
- Depósito de bagagem;
- Internet grátis em todo o hotel;
- Televisão por cabo e Sport Tv;
- Business centre;
- Serviço de babysitting, mediante pedido prévio;
- Estacionamento privativo 24h, com um preço de 14 euros por dia;
- Rent-a-car;
- Informação turística, venda de tours e excursões;
- Aluguer de bicicletas a partir de 9 euros por dia;
- Serviço de Shuttle;
- Acesso para pessoas com mobilidade reduzida;
- Health Club;
- Piscina Exterior e Interior.

Figura 5 HF Ipanema Park

Fonte:

https://imgcy.trivago.com/c_limit,d_dummy.jpeg,f_auto,h_1300,q_auto,w_2000/itemimages/34/94/34949_v7.jpeg



O *HF Ipanema Porto*, um dos hotéis no Porto do grupo, com a classificação de 4 estrelas, está localizado perto da zona da Boavista, um importante centro de negócios e comercial, sendo um espaço prático para uma curta ou longa estada em trabalho ou em família e amigos.

A partir do hotel é fácil o acesso aos transportes públicos da cidade.

Sendo um dos hotéis mais emblemáticos da cidade, o *HF Ipanema Porto* encaixa-se na imagem do encontro entre o antigo e o novo, entre o passado e o presente, tornando a estada do hóspede especial, do início até ao final, na esperança de um regresso.

O Restaurante “Rio’s” e o bar, foram espaços recentemente renovados, tendo uma ampla oferta de pratos nacionais como internacionais num espaço para relaxamento e descarga de energias.

Em termos de serviços, o *HF Ipanema Porto*, tem ao dispor dos hóspedes:

- 150 quartos, com diferentes categorias;
- Room-service de 07h às 00h;
- Serviço de lavandaria das 09h às 17h (exceto domingo);
- Cofres nos quartos e na receção;
- Depósito de bagagem;
- Internet grátis em todo o hotel;
- Televisão por cabo e Sport Tv;
- Business centre;
- Fax e fotocópias;
- Estacionamento privativo 24h, com um preço de 12 euros por dia;
- Rent-a-car;
- Informação turística, venda de tours e excursões;
- Acesso para pessoas com mobilidade reduzida;

- Sala de Treino.

Figura 6 HF Ipanema Porto

Fonte:

https://www.bookaris.com/images/HB/giata/00/000819/000819a_hb_a_002.jpg



O *HF Fénix Porto*, igualmente com a mesma classificação de 4 estrelas, está localizado perto da zona da Boavista, ao lado do Mercado de Bom Sucesso e o shopping Cidade do Porto, sendo assim, uma zona de área comercial e centro de negócios. É um hotel arrojado e urbano, para uma estada diferente, apresentando uma decoração e iluminação cuidada, que marca a envolvimento dos espaços.

Tem à sua disposição quartos amplos com todas as comodidades que o hóspede necessita. Os quartos nos pisos mais altos têm vistas privilegiadas, incluindo os quartos do 10º e 11º andar, que são de acesso exclusivo.

Em termos de serviços, o *HF Fénix Porto*, tem ao dispor dos hóspedes:

- 148 quartos, com diferentes categorias;
- Room-service de 07h às 23h;
- Serviço de lavanderia das 09h às 17h (exceto domingo);
- Cofres nos quartos e na receção;
- Depósito de bagagem;
- Internet grátis em todo o hotel;
- Televisão por cabo;

- Business centre;
- Fax e fotocópias;
- Serviço de babysitting, mediante pedido prévio;
- Estacionamento privativo 24h, com um preço de 12 euros por dia;
- Rent-a-car;
- Informação turística, venda de tours e excursões;
- Serviço de Shuttle;
- Acesso para pessoas com mobilidade reduzida.

Figura 7 HF Fénix Porto



Fonte:

https://imgcy.trivago.com/c_limit,d_dummy.jpeg,f_auto,h_1300,q_auto,w_2000/itemimages/41/57/41579_v11.jpeg

E por último, mas não menos importante, o *HF Tuela Porto* juntamente com o *HF Tuela Ala Sul*, são classificados com 3 estrelas. É privilegiado com a mesmo localizado do HF Fénix Porto, visto estarem lado a lado. É o melhor ponto de partida para explorar a cidade do Porto a um preço acessível a todos os compradores. Perto da Casa da Música, e

igualmente perto de transportes públicos, como a estação de metro da Casa da Música e com praça de autocarro com várias direções.

O hóspede poderá ainda desfrutar do espaço do Restaurante “Pimenta Preta” e do Lobby bar, para relaxamento.

O HF Tuela e o HF Tuela Ala Sul, são perfeitos para um City Break, onde são disponibilizados quartos espaçosos com todo o conforto que o hóspede necessita durante a sua visita à nossa cidade do Porto. Na Ala Sul, podemos encontrar o mesmo conforto e a mesma simpatia, mas a preços ainda mais apelativos.

Em termos de serviços, o HF Tuela e HF Tuela Ala Sul, tem ao dispor dos hóspedes:

- 197 quartos, com diferentes categorias/ 2 Alas;
- Ala do Norte com 7 pisos;
- Ala do Sul com 4 pisos;
- Room-service de 07h às 00h;
- Serviço de lavandaria das 08h às 17h (exceto domingo);
- Cofres nos quartos;
- Depósito de bagagem;
- Internet grátis em todo o hotel;
- Televisão por cabo e Sport Tv em todas as áreas públicas e quartos;
- Business centre;
- Fax e fotocópias;
- Serviço de babysitting, mediante pedido prévio;
- Estacionamento privativo 24h, com um preço de 12 euros por dia;
- Informação turística, venda de tours e excursões;
- Acesso para pessoas com mobilidade reduzida.

Figura 8 HF Tuela Porto e Tuela Ala Sul



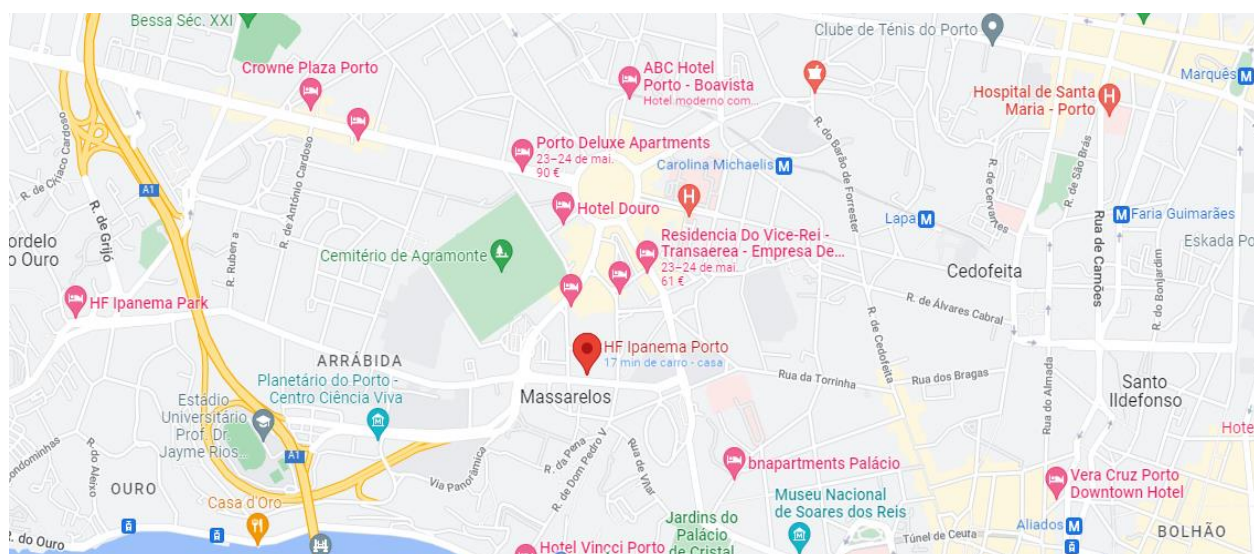
Fonte: <https://www.hfhotels.com/conteudos/hf-tuela-porto-fachada-080921.jpg>

8. Hotel HF Ipanema Porto

8.1 Localização

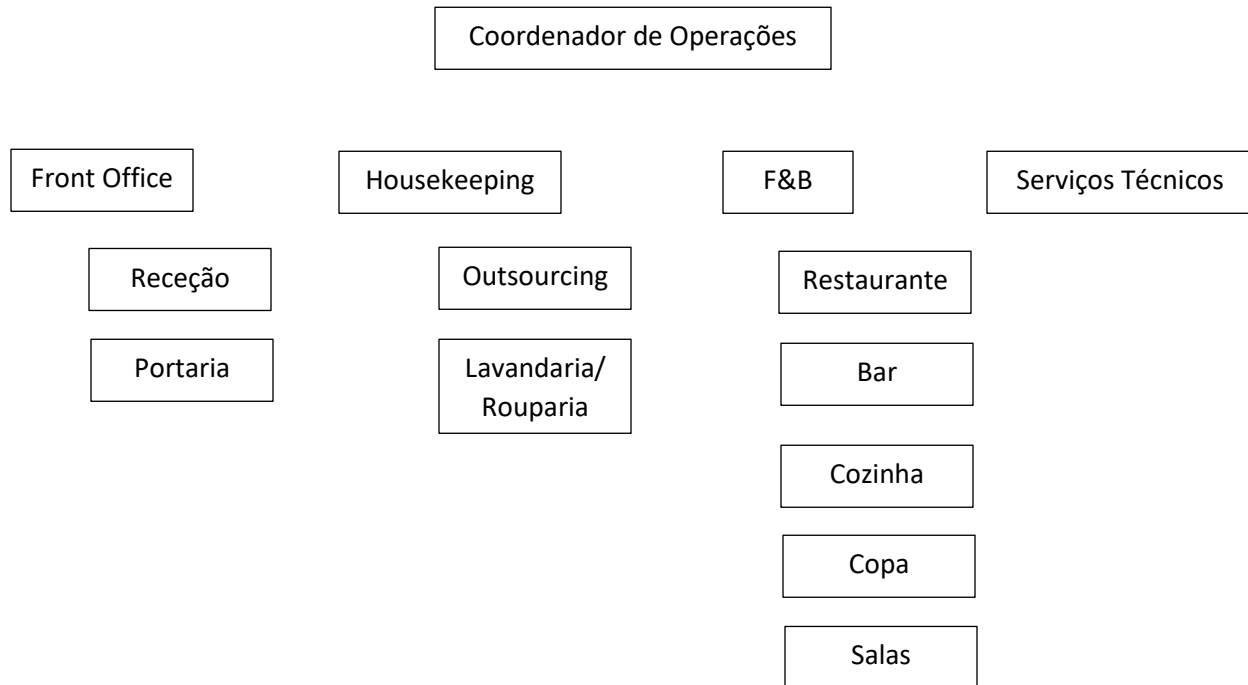
O Hotel HF Ipanema Porto, está localizado na Rua do Campo Alegre 156, 4150-169 Porto, Portugal. Situado no centro do Porto, perto da rotunda da Boavista, uma zona de negócios e comercial, bem como do Palácio de Cristal, do Jardim Botânico do Porto, do Planetário do Porto e do Mercado Bom Sucesso.

Figura 9 Localização no mapa



Fonte: Google Maps

8.2 Organigrama do Hotel



Fonte: Produção Própria

8.3 Quartos (Categorias e Caracterização)

Comfort Disable Twin (CF-DS-TW): existe apenas um quarto com esta tipologia. É um quarto preparado para receber hóspedes com deficiência motora. Aqui o hóspede pode encontrar um quarto composto por duas camas de solteiro, uma televisão, uma secretária onde é oferecido uma cortesia pelo hotel ao hóspede com chás, café e uma chaleira a sua disposição, bem como um minibar com produtos que tem um custo caso o hóspede consuma. O quarto de banho é equipado para que o hóspede tenha acesso a todos os equipamentos, onde é possível encontrar um chuveiro de polibã, sendo o único no hotel, bem como outras necessidades, secador de cabelo, toalhas de banho e de rosto e também os amenities (shampoo, gel de banho, touca e um kit com discos de algodão e cotonetes).

Figura 11 Disable Twin



Fonte: Pela autora

Figura 10 WC Disable Twin



Fonte: Pela autora

Comfort Twin (CF-TW): existem 75 quartos com esta tipologia. Nesta tipologia o hóspede encontra um quarto composto por 2 camas de solteiro, uma televisão, uma secretária onde é oferecido uma cortesia pelo hotel ao hóspede com chás, café e uma chaleira a sua disposição, bem como um minibar com produtos que tem um custo caso o hóspede consuma. O quarto de banho é equipado com um chuveiro de banheira bem como outras necessidades, secador de cabelo, toalhas de banho e de rosto e também os amenities (shampoo, gel de banho, touca e um kit com discos de algodão e cotonetes).

Figura 13 Quarto Twin



Fonte: Pela autora

Figura 12 Wc para Twin



Fonte: Pela autora

Comfort Double (CF-DB): existem 24 quartos com esta tipologia. Na compra deste quarto, o hóspede encontra um quarto com uma cama de casal, uma televisão, uma secretária onde é oferecido uma cortesia pelo hotel ao hóspede com chás, café e uma chaleira a sua disposição, bem como um minibar com produtos que tem um custo caso o hóspede consuma. O quarto de banho é equipado com um chuveiro de banheira bem como outras necessidades, secador de cabelo, toalhas de banho e de rosto e também os amenities (shampoo, gel de banho, touca e um kit com discos de algodão e cotonetes).

Figura 15 Quarto Double



Fonte: Pela autora

Figura 14 WC Double



Fonte: Pela autora

Comfort Plus (CF-PL-DBSG): existem 11 quartos com esta tipologia. É um quarto composto por uma cama de casal e uma cama de solteiro, perfeito para quem viaja a 3, sendo que não tem de comprar 2 quartos diferentes. As camas estão dispostas na mesmo divisão, onde podem encontrar uma televisão, bem como uma secretária onde é oferecido uma cortesia pelo hotel ao hóspede com chás, café e uma chaleira a sua disposição bem como um minibar com produtos que tem um custo caso o hóspede consuma. O quarto de banho é equipado com um chuveiro de banheira bem como outras necessidades, secador de cabelo, toalhas de banho e de rosto e também os amenities (shampoo, gel de banho, touca e um kit com discos de algodão e cotonetes).

Figura 17 Quarto Comfort Plus



Fonte: Pela autora

Figura 16 WC Comfort Plus



Fonte: Pela autora

Hf Clouds Twin (HF-CL-TW): existem 14 quartos com esta tipologia. Estes quartos são iguais aos da tipologia CF-TW, no entanto estão dispostos nos pisos mais altos do hotel, no 9º e 10º andar. O hóspede encontra um quarto composto por 2 camas de solteiro, uma televisão, uma secretária onde é oferecido uma cortesia pelo hotel ao hóspede com chás, café e uma chaleira a sua disposição, bem como um minibar com produtos que tem um custo caso o hóspede consuma. O quarto de banho é equipado com um chuveiro de banheira bem como outras necessidades, secador de cabelo, toalhas de banho e de rosto e também os amenities (shampoo, gel de banho, touca e um kit com discos de algodão e cotonetes).

Figura 18 Quarto Hf Cloud Twin

Fonte: Pela autora



Hf Clouds King (HF-CL-KG): existem 14 quartos com esta tipologia. Estes quartos, são comparados com os da tipologia CF-DB, igualmente dispostos nos pisos mais altos do hotel, no entanto tem algo que os diferencia, sendo o tamanho da cama. Aqui o hóspede compra uma cama de casal King Size, encontra no quarto igualmente uma televisão, uma secretária onde é oferecido uma cortesia pelo hotel ao hóspede com chás, café e uma chaleira a sua disposição, bem como um minibar com produtos que tem um custo caso o hóspede consuma. O quarto de banho é equipado com um chuveiro de banheira bem como outras necessidades, secador de cabelo, toalhas de banho e de rosto e também os amenities (shampoo, gel de banho, touca e um kit com discos de algodão e cotonetes).

Figura 19 Quarto Hf Cloud King



Fonte: Pela autora

Comfort Family (CF-FM-DBBL): existem 4 quartos com esta tipologia. Quarto perfeito para quem viaja em família com crianças, sendo um quarto apenas apropriado a crianças até à idade de 12 anos. É um quarto composto por 3 divisórias, ou seja, dois quartos e uma casa de banho. Numa das divisórias podemos encontrar uma cama de casal, uma televisão, uma secretária onde é oferecido uma cortesia pelo hotel ao hóspede com chás, café e uma chaleira a sua disposição, bem como um minibar com produtos que tem um custo caso o hóspede consuma. A outra divisória é destinada às crianças, onde podem encontrar um beliche com duas camas, um espaço para as crianças brincarem, com uma

pequena secretária, e também uma televisão. O quarto de banho é equipado com um chuveiro de banheira bem como outras necessidades, secador de cabelo, toalhas de banho e de rosto e também os amenities (shampoo, gel de banho, touca e um kit com discos de algodão e cotonetes).

Figura 21 Comfort Family, cama de casal



Fonte: Pela autora

Figura 20 Comfort Family, beliche



Fonte: Pela autora

Comfort Quadruple (CF-QU-DBTW): existem 4 quartos com esta tipologia. É um quarto destinado a quem viaja a 4, perfeito para famílias com adolescentes. É um quarto composto por 3 divisórias, ou seja, dois quartos e uma casa de banho. Numa das divisórias podemos encontrar uma cama de casal, uma televisão, uma secretária onde é oferecido uma cortesia pelo hotel ao hóspede com chás, café e uma chaleira a sua disposição, bem como um minibar com produtos que tem um custo caso o hóspede consuma. Na outra divisória, encontram 2 camas de solteiro, uma secretária, e também uma televisão. O quarto de banho é equipado com um chuveiro de banheira bem como outras necessidades, secador de cabelo, toalhas de banho e de rosto e também os amenities (shampoo, gel de banho, touca e um kit com discos de algodão e cotonetes).

Figura 23 Comfort Quadruple, cama de casal



Fonte: Pela autora

Figura 22 Comfort Quadruple, camas twin



Fonte: Pela autora

Comfort Suite Double (CF-SU-DB): existe apenas 2 quartos com esta tipologia. São quartos considerados Suites, onde o hóspede compra um quarto com uma cama de casal Queen Size, uma televisão, uma secretária onde é oferecido uma cortesia pelo hotel ao hóspede com chás, café e uma chaleira a sua disposição, bem como um minibar com produtos que tem um custo caso o hóspede consuma. O quarto de banho é equipado com um chuveiro de banheira bem como outras necessidades, secador de cabelo, toalhas de banho e de rosto e também os amenities (shampoo, gel de banho, touca e um kit com discos de algodão e cotonetes). Aqui também podem encontrar, 2 robes e 2 pares de chinelos, à disposição dos hóspedes.

Figura 25 Comfort Suite Double



Fonte: Pela autora

Figura 24 Comfort Suite Double, sala de estar



Fonte: Pela autora

9. Front Office

Este departamento, é o setor responsável pelo contacto direto com o hóspede, o seu acolhimento no momento da chegada, o acompanhamento durante a sua estadia e o respetivo encerramento. Devendo também atender às solicitações e pedidos dos hóspedes, bem como ser fonte de informação sobre o hotel e da cidade onde se encontra.

Neste departamento podemos encontrar duas secções, a receção e a portaria. Dentro da receção existe diferentes encargos: Chef de Receção; Subchefe de Receção; o rececionista de 1ª; o rececionista de 2ª; o rececionista de 3ª; e o night auditor. Na secção da portaria, encontram-se os mandaretes e os porteiros.

A principal função destas duas secções é o contacto com o cliente, desde a sua entrada no hotel, durante a estada e na sua saída. As funções de um rececionista passam por: fazer os check's in aos hospedes; prestar informações aos hospedes, seja sobre o hotel, sobre a cidade do Porto ou outro tipo de dúvidas que surjam pelos hospedes; estes são também um meio entre todos os departamentos, sendo que todos os problemas devem ser reportados ao Front Office;

As funções de um mandarete/porteiro são direcionadas para as bagagens dos hóspedes, desde a sua entrada à sua saída. Estes ajudam os hóspedes com as bagagens, e se for desejo dos mesmos, as malas são levadas até aos seus quartos. Estes ajudam ainda com outros possíveis recados para a receção, como por exemplo, uma ida aos correios, à lavandaria, à florista, etc.

Figura 26 Front Office Ipanema Porto

Fonte:
<https://cf.bstatic.com/xdata/images/hotel/max500/140629087.jpg?k=080628744215808c93b5337c934478ac8d723c118f186a498313154fc04baca6&o=&hp=1>



10. Restaurante e Bar

O Restaurante com o nome “Rio’s” é um espaço onde o hóspede pode descontraír e desfrutar de uma refeição de um hotel de 4 estrelas. Este espaço está aberto para servir almoços (das 11h às 15h30) e jantares (das 19h às 22h30). Encontra-se no piso 0, perto da recepção. Neste momento, devido à pandemia do COVID-19, o mesmo encontra-se encerrado. As refeições são servidas no bar do hotel, com a mesma qualidade.

O Bar encontra-se igualmente no piso 0, perto do Front Office. É um espaço que está aberto para servir o hóspede, bem como potenciais clientes que não estejam hospedados no hotel. O horário estabelecido, para todos os clientes, é o seguinte: das 11h da manhã até às 24h.

No restaurante, os empregados de mesa devem servir o cliente, com um serviço de qualidade e que corresponda a um hotel de 4 estrelas. Tem funções como: o atendimento ao cliente, limpeza do espaço, bem como o atendimento do room service, devendo levar ao quarto do hóspede.

Figura 27 Restaurante Rio’s



Fonte: https://www.hfhotels.com/conteudos/c_hf-ipanema-porto-restaurante-principal1.jpg

No bar, os funcionários devem igualmente servir os clientes, desde a entrega das cartas das bebidas, dos snacks, à preparação do pedido, à entrega do pedido, até à saída do cliente. Podem igualmente atender a pedidos de room service. Estes servem ainda pedidos de cortesia, bem como vip's que são colocados nos quartos.

Figura 28 Bar



Fonte: https://www.hfhotels.com/conteudos/c_hf-ipanema-porto-restaurante-bar-21.jpg

11. Salas de Eventos

O HF Ipanema Porto dispõe de 6 salas, com diferentes dimensões, para a realização de todo o tipo de eventos. As salas, com nomes característicos de várias cidades de Portugal, são as seguintes: Belmonte; Guimarães; Bragança; Sintra; Óbidos e Monsaraz.

A Sala Belmonte é a maior sala que o hotel para eventos. A Sala dispõe de mesa de presidência 1,80x0,90 m, um púlpito (mediante solicitação), tela de projeção de 2,4x2,4 m, 3 fichas de telefone e 15 tomadas de 16 A. Tem uma área de 264 m², 2,74 m de altura. Em forma de plateia cabe cerca de 250 pessoas, em formato de escola cabe cerca de 150 pessoas, em formato de mesa U cabe cerca de 40 pessoas. A sala também pode ser usada para banquetes, onde cabe cerca de 170 pessoas.

Figura 29 Sala Belmonte



Fonte: Pela autora

A Sala Bragança é a segunda sala com maior dimensão. Dispõe de mesa de presidência com 1,80x 0,90, um púlpito (mediante solicitação), uma tela de projeção de 2,0 x 2,0 m, uma ficha de telefone e de 8 tomadas de 16 A. Tem uma área de 53 m², 2,55 m de altura. Em forma de plateia cabe cerca de 40 pessoas, em formato de escola cabe cerca de 30 pessoas, em formato de mesa U cabe cerca de 20 pessoas, é possível realizar um banquete para 30 pessoas.

Figura 30 Sala Bragança



Fonte: Pela autora

A Sala Sintra é a sala que se encontra ao lado do bar, perto da recepção. Esta dispõe de uma mesa de presidência com 1,80 x 0,90 m, um púlpito (mediante solicitação), uma tele de projeção com 2,4 x 2,4 m, uma ficha de telefone, de 6 tomadas de 16 A, e de uma janela com vista para um pequeno espaço decorado no exterior. Tem uma área de 92 m², 2,80 m de altura. Em forma de plateia cabe cerca de 80 pessoas, em formato de escola cabe cerca de 50 pessoas, em formato de mesa U cabe cerca de 30 pessoas, para banquetes é possível colocar cerca de 60 pessoas.

Figura 31 Sala Sintra



Fonte: Pela autora

A Sala Monsaraz é a sala que me encontra no piso M, no piso do parque de estacionamento. Esta sala dispõe de uma mesa de presidência com 1,80 x 0,90 m, um púlpito (mediante solicitação), uma tela de projeção com 1,80 x 1,80 m, uma ficha de telefone, de 4 tomadas de 16 A e uma janela com vista para o parque de estacionamento do hotel. Tem uma área de 50 m², com 2,36 m de altura. Em forma de plateia cabe cerca de 40 pessoas, em formato de escola cabe cerca de 24 pessoas, em formato de mesa U cabe cerca de 20 pessoas, e em formato de mesa única cabe cerca de 22 pessoas. Não é possível realizar banquetes nesta sala.

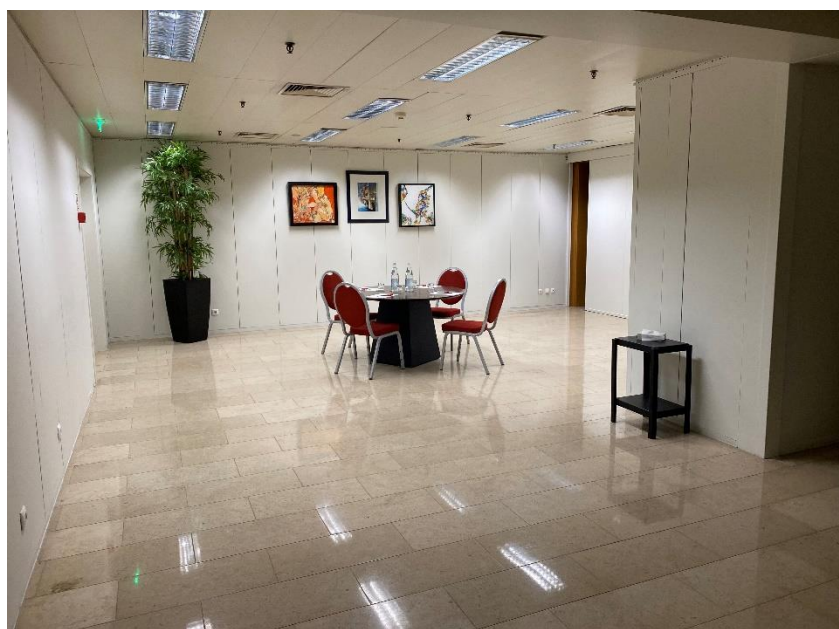
Figura 32 Sala Monsaraz



Fonte: Pela autora

A Sala Óbidos está no piso -1. Esta sala dispõe de uma mesa de presidência com 1,80 x 0,90 m, um púlpito (mediante solicitação), uma tela de projeção com 1,80 x 1,80 m, 2 ficha de telefone e de 8 tomadas de 16 A. Tem uma área de 65 m², com 2,49 m de altura. Em formato de plateia é possível colocar 30 pessoas, em formato de escola cabe cerca de 20 pessoas, em formato de mesa U cabe cerca de 20 pessoas. Não é possível realizar banquetes nesta sala.

Figura 33 Sala Óbidos



Fonte: Pela autora

A Sala Guimarães encontra-se no piso -1, igualmente. Esta sala dispõe de uma mesa de presidência com 1,80 x 0,90 m, um púlpito, um púlpito (mediante solicitação), uma tela de projeção com 2,4 x 2,4 m, 1 ficha de telefone e de 12 tomadas de 16 A. Tem uma área de 191 m², com 2,80 m de altura. Em formato de plateia é possível colocar 150 pessoas, em formato de escola cabe cerca de 135 pessoas, em formato de mesa U cabe cerca de 50 pessoas. Para banquetes, é possível colocar cerca de 120 pessoas.

Figura 34 Sala Guimarães



Fonte: Pela autora

11.1 Coffee Breaks

Um Coffee Break é um termo inglês para “pausa para café”, referindo-se a uma pausa durante o trabalho, uma reunião, onde as pessoas fazem uma refeição rápida, normalmente um lanche e onde interagem entre si.

Os clientes que procuram alugar umas das salas presentes no hotel, podem igualmente comprar um coffee break. Onde o hotel apresenta uma variedade, entre eles, os seguintes:

Eat & Go:

- Café americano e café Nespresso;
- Chá;
- Leite;
- Néctar de Fruta;
- Água mineral;
- Biscoitos variados;
- Bolo fatiado.

Preço por pax: 7€

The Sweet & Salty Break:

- Café;
- Chá;
- Sumo de Fruta;
- Água mineral;
- Mista em pãezinhos de sementes;
- Seleção de Vienoiserie.

Preço por pax: 8€

The Healthy Break:

- Café americano e expresso;
- Infusões (verde, menta e frutos vermelhos);

- Leite;
- Água Mineral;
- Sumos de Fruta;
- Fruta laminada;
- Pãezinhos de centeio com presunto;
- Frutos secos e mel.

Preço por pax: 10€.

Figura 35 Exemplo de Coffee Break



Fonte: https://www.hfhotels.com/conteudos/c_hf-ipanema-porto-restaurante-bar-21.jpg

11.2 Coffee Stations

Para além dos coffee break, podem ainda optar por os coffee stations. Os coffee stations, neste caso são expostos na sala escolhida para o evento. As pessoas podem servir-se dos produtos, que mais tarde serão repostos pelos funcionários. De seguida são apresentados alguns exemplos de coffee stations.

Casual station in room:

- Café americano;
- Leite;
- Chá;
- Água mineral;
- Bolo fatiado;

- Maças.

O cliente pode ainda adicionar algum alimento ao seu coffee station, no entanto terá um acréscimo no custo. Os produtos que podes adicionar, são os seguintes, sendo que cada um deles tem preços diferentes:

- Iogurte líquido grego;
- Fruta laminada;
- Frutos vermelhos;
- Seleção viennoiserie: Chausson de maçã, caracol com passas, jesuítas, colas de Berlim, pastéis de nata, brownies, donuts e muffins;
- Seleção de folhados: pãezinhos de chocolate, croissants simples, com compotas, com nutella;
- Mini empadas: alheira, frango, camarão;
- Pãezinhos mistos, queijo ou fiambre, de centeio com presunto, tigre com queijo da ilha;
- Canapés fritos com patés;
- Cereais, frutos secos, granola, sementes, mel;
- Sumo de laranja natural;
- Sumos de fruta.

12. Estágio Cross-Training no HF Ipanema Porto

No âmbito do 2º ano do Mestrado em Turismo e Desenvolvimento de Produtos Turísticos, é dada a possibilidade aos estudantes de escolherem entre a realização de Projeto, de Dissertação ou Estágio Curricular, com a entrega de um relatório final. Sendo que a minha escolha para a conclusão de mestrado, foi a realização de um estágio curricular, com a entrega de um relatório final sobre o mesmo.

Foi sugerido a realização de um estágio Cross-Training, devido ao facto de nunca ter frequentado o mercado de trabalho, bem como a área da hotelaria. Tendo assim a possibilidade de conhecer os vários departamentos que existem num hotel, e experienciar cada um deles.

Foi proposto um plano, em que os departamentos a frequentar seriam, o Front Office, o Food and Beverage (F&B), Housekeeping e a parte administrativa, com a coordenadora do F&B e com o Diretor do Hotel.

O estágio teve a duração de 5 meses, sendo dividido entre os vários departamentos. O mesmo teve início a 2 de novembro de 2021 e terminou a 31 de março de 2022. Nos 2 primeiros meses frequentei o departamento do Front Office. De seguida estive 1 mês e duas semanas no F&B. Passando para o departamento da limpeza, com 2 semanas no Housekeeping. E por fim, o departamento da administração, em que 2 semanas estive com a coordenadora do F&B e 2 semanas com o Diretor do Hotel.

Com esta grande oportunidade de um estágio cross training, impus alguns objetivos que pretendia alcançar. Os meus principais objetivos com este cross training, eram:

- Obter o maior conhecimento da área da hotelaria;
- Aprender o funcionamento dos diferentes departamentos de um empreendimento hoteleiro;
- Aperfeiçoar o meu atendimento ao cliente;
- Colocar em prática o conhecimento adquirido nas aulas.
- Aprimorar a comunicação verbal em diferentes línguas;

12.1 Receção

O Front Office foi o primeiro departamento que frequentei no meu estágio, com duração de 2 meses. Aqui cada rececionista é responsável por várias funções específicas como, Check-in e Check-out, fecho e abertura de caixa, com eventos realizados nas salas, etc.

De forma haver um bom funcionamento deste departamento, existem 4 turnos de horários, onde em cada um deles tem funcionários capacitados a realizar qualquer das funções inerentes à receção. Os turnos são divididos em: turno da manhã, das 7h30 às 16h, o turno intermédio, das 11h30 às 20h, o turno da tarde, das 15h30 às 00h e o turno da noite, das 00h às 8h.

Apesar da diferença de horários, todos os funcionários têm de saber quais as obrigações e funções a fazer durante o turno específico. O turno da manhã e o turno da tarde são responsáveis pelos check-outs e check-ins previstos para o dia, como também possíveis walkins. A verificação dos eventos previstos para o dia, verificação das entradas e imprimir os keypass das chegadas para o dia seguinte.

O turno da noite é responsável pelo fecho do dia, e a abertura do próximo dia. O night auditor, é responsável pelos relatórios necessários para realizar o fecho do dia, bem como a realização da auditoria da noite. Deve também deixar tudo pronto para o dia seguinte, como informações importantes sobre as entradas do dia, bem como a verificação do pagamento dos quartos de cada reserva.

Durante o meu estágio, tive a oportunidade de trabalhar em todos os diferentes turnos, sendo eles: turno da manhã, intermédio, turno da tarde e o turno da noite. Foi possível notar algumas diferenças entre eles. Desde a relação com os hóspedes, até ao tipo de trabalho que o rececionista tem durante o turno. No entanto verificou-se ser uma ótima experiência, ficando assim a saber tudo o que acontece ou poderá vir a acontecer em cada turno.

As minhas funções, passaram por: o atendimento ao público com os check-in e check-out aos hóspedes e com possíveis questões dos clientes, onde sempre tentei ajudar com qualquer tipo de informações. A verificação das reservas, vendo se o pagamento estava efetuado, se os hospedes faziam um pedido especial para a sua estadia, e escrever

todas a informações de modo a tornar o check-in mais prático. Entre muitas outras funções, constatou-se que o rececionista deve resolver qualquer tipo de situação com o hóspede, tentando sempre tornar a sua estadia numa experiência boa.

Na realidade, o Front Office era o departamento que se apresentava como grande desafio no meu estágio, pela razão, de ter pouco à vontade no contacto com o cliente, visto nunca ter trabalho em nenhum ramo onde o contacto com o cliente é o mais importante.

Comecei o estágio no Front Office. As primeiras semanas foram, sem dúvida, as mais complicadas. Semanas de integração no hotel, seu ambiente e com os colegas de trabalho, o conhecimento sobre o departamento como por exemplo com o sistema informático, e claro, o contacto com o cliente. No entanto, bastou estas semanas para perceber que, afinal, Front Office era um excelente departamento. A sua equipa, ajudou bastante, sendo que são pessoas disponíveis, colocando-me à vontade e sempre prontas para me ajudar em todas as minhas questões e dificuldades.

Com isto, foi possível alcançar todos os objetivos previstos para o departamento do Front Office. Onde todos os dias aprendemos coisas novas, sendo que ainda hoje em dia aprendo sempre algo novo, tentando sempre ser melhor que o dia anterior. Um dos principais objetivos, o atendimento ao hóspede, foi alcançado com sucesso, sendo que agora sinto-me mais confiante e capaz de realizar o meu trabalho.

12.2 Food and Beverage

O departamento do Food and Beverage (F&B) foi a segunda aprendizagem do estágio, com duração de 1 mês e 2 semanas. Este é departamento do hotel responsável pela aquisição, controle e distribuição de alimentos e bebidas necessários para o bom funcionamento do seu restaurante, bar e cozinha.

Dentro do F&B pode-se encontrar diferentes setores, como o pequeno-almoço (PA), o restaurante, o Room-service e o bar. Ainda dentro de cada setor é possível encontrar diferentes tipos de funções. O pequeno-almoço é composto por cafetaria, o responsável do PA, hostess e os empregados de mesa.

Atribuíram-me como funções de estágio, neste departamento: o papel de hostess no pequeno-almoço, servir no bar, servir coffee breaks e servir refeições no restaurante. O horário de entrada, normalmente, era das 07h00 da manhã até as 15h30 da tarde. Às 7h00 da manhã começa com a abertura do pequeno-almoço, onde era necessário retirar as temperaturas dos alimentos e fazer as devidas anotações. Durante o pequeno-almoço desempenhava o papel de hostess. A partir das 11h da manhã prosseguia com a abertura do bar, onde ficaria até ao horário de saída.

12.2.1 O Papel de uma Hostess:

Antes do pequeno-almoço, a hostess deve verificar a rooming list e o relatório de intervenções pendentes da receção, deve averiguar se a mise-en-place está correta e se o buffet está completo e de forma apresentável, deve realizar uma análise do relatório de intervenções pendentes nos quartos do dia anterior e verificar se as luzes, o som e a temperatura da sala está agradável para a chegada dos hóspedes.

Durante o PA, a hostess deve verificar a rooming list e receber os clientes à entrada do restaurante, verificando o número do quarto e se o PA está ou não incluído na reserva, caso o mesmo não esteja deve proceder à respetiva cobrança, e igualmente cobrar algum produto extra que o cliente solicite. De seguida deve perguntar acerca da estadia e se está tudo bem relativamente ao quarto. No caso de o cliente reportar alguma anomalia com a estadia, esta deve encaminhar à secção respetiva para resolução da mesma. Informar, com a regularidade necessária, os colegas da reposição do buffet e da cafetaria do número de pessoas que faltam chegar. Receber e fechar faturas. Efetuar os registos das temperaturas do buffet. Caso seja o aniversário de um hóspede, a hostess juntamente com um colaborador do pequeno-almoço deem oferecer um doce ao cliente e cantar-lhe os parabéns. E estarem atentas a qualquer tipo de feedback deste serviço.

Após o PA, a hostess deve inserir no portal todas as anomalias reportadas pelos hóspedes durante o PA. Deve efetuar o fecho da caixa e elaborar o Relatório de Auditoria do PA.

F&B: Serviço nos coffee breaks e refeições

Durante o estágio no departamento do F&B, tive a oportunidade de servir alguns coffee breaks e refeições de alguns eventos que foram realizados no hotel. Para começar, era

necessário saber qual o tipo de coffee break que a sala comprou, bem como os produtos que deveríamos colocar e se o cliente tinha optado por outros produtos extras. Com o auxílio da coordenadora do departamento do F&B, era indicado o espaço a realizar o coffee break, que podia ser dentro de uma das outras salas, no bar, e as refeições no restaurante. O cliente, deve escolher um horário para o começo do coffee break/refeição, assim a equipa conseguia colocar tudo pronto antes da hora pretendida.

Nos coffee break, as mesas são divididas em: uma mesa para as bebidas (café, chás, leite e sumos) e outra mesa para os snacks escolhidos. A mesa das bebidas, tem as bebidas, juntamente com os copos e chávenas apropriadas para cada bebida. As bebidas ficam do lado do colaborador e os copos e chávenas do lado do cliente. Os colaboradores estão na mesa das bebidas, a servir os clientes, mediante a sua escolha deveríamos servir o mesmo. Caso algum produto estivesse para esgotar, deveríamos fazer uma reposição do mesmo.

Com isto, é possível afirmar que a relação com o hóspede também é deveras importante, é aqui que a hostess tem a oportunidade de perceber se algo está errado com a estadia do hospede e se o mesmo está a gostar da sua estadia no nosso hotel. É muito importante a nossa simpatia para com os hóspedes, e mostrar o nosso interesse em ajudar com qualquer problema que possa surgir.

Igualmente, como no departamento do Front Office, senti-me bem-vinda e os colaboradores mostraram-se sempre disponíveis para ajudar em qualquer dúvida, sendo que tornaram esta experiência em algo único e inesquecível.

12.3 Housekeeping

A duração do estágio neste departamento, foi de 2 semanas. A principal função deste departamento é garantir a limpeza e o bem-estar no hotel, desde a limpeza dos quartos até à limpeza das áreas comuns. O Hotel HF Ipanema Porto, recorre a uma empresa de outsourcing, “Keep Shining”.

Neste departamento, divide-se igualmente em diferentes funções, como a governanta e as empregadas de limpeza. Onde as empregadas de limpeza devem todas saber as várias funções e o que fazer em cada espaço, ou seja, na limpeza dos quartos e na limpeza das áreas comuns.

As minhas funções neste departamento foram as seguintes: a limpeza dos quartos, e o seguimento com a governanta nas inspeções dos quartos, no preenchimento dos relatórios, bem como outros deveres. Seguidamente, são explicadas essas funções.

12.3.1 Limpeza de quartos:

- Em primeiro, a empregada de limpeza, deve verificar quais os quartos distribuídos para limpeza e o piso onde se encontram.
- Devem certificar-se que o quarto se encontra desocupado, batendo à porta antes de entrar. Caso esteja ocupado, devem esperar no lado de fora e perguntar se o hóspede deseja a limpeza do quarto. No entanto, nos quartos existe uma placa de aviso que o hóspede pode colocar na porta à saída, onde informa se pretende ou não a limpeza do quarto.
- Ao entrar no quarto devem prosseguir à abertura das cortinas e janela do quarto, de modo a entrara um pouco de ar fresco no quarto.
- Se o quarto em questão for uma saída devem retirar todos os lenções das camas e trocar por lenções lavados. Se o quarto for uma continuação, os lenções são mudados de dois em dois dias, no entanto existe uma placa, em que o hóspede coloca em cima da cama, daí a empregada sabe que pretendem que mudem os lenções.
- O mesmo se aplica às toalhas de banho e de rosto.
- O pó de todas as superfícies deve ser limpo.
- Retirar o lixo dos caixotes do lixo (da casa de banho e do quarto).

- A casa de banho, deve ser limpa a rigor, limpeza da sanita, da banheira, do lavatório, da superfície e do espelho. Devem verificar se é necessário a reposição dos amenities.
- Prosseguir à limpeza do chão, devendo aspirar o chão e de seguida passar uma mopa.
- Quando acabar a limpeza da casa de banho, devem deixar a porta entreaberta.
- Devem verificar, se é necessário a reposição dos chás e café (que são uma cortesia do hotel para o hóspede) e igualmente, do minibar. Devem anotar se foi consumido alguma coisa do minibar, numa folha preparada, onde colocam o número de quarto, a data e por fim o que foi consumido.
- Se o hóspede deixar roupa para lavagem na lavandaria, as colaboradoras devem informar a receção a levar o saco à lavandaria do hotel.
- No final da limpeza do quarto, a empregada deve dirigir-se ao telefone do quarto e colocar um código, em que mais tarde em sistema irá aparecer que está limpo.
- No final do dia, devem fazer a contagem dos lenções e reabastecer os carrinhos e os amenities dos mesmos para o dia seguinte.

12.3.2 Funções da Governanta:

- Analisar no relatório entregue pelo night auditor, os quartos com saída, os que são continuação e os quartos reservados para o dia.
- Depois da análise, esta deve dividir o trabalho pelas empregadas, que normalmente é dividido por piso.
- Enquanto as mesmas procedem com o trabalho, a governa começa pela anotação da presença e assiduidade das mesmas, o relatório da produtividade.
- No final de cada mês, a mesma deve fazer uma requisição dos produtos que tem em falta no seu stock. Bem como os amenities para colocar nos quartos e, os produtos que são colocados nos minibares. À chegada da encomenda, a mesma deve ser verificada, contar todos os produtos e colocar no inventário do mês. Deve haver sempre uma contagem de todos os produtos, quer daquele que estão em stock, quer dos que chegam.

- Deve fazer uma inspeção aos quartos que foram previamente limpos pelas colaboradoras. Nesta inspeção, verifica se as camas foram mudadas com lençõs limpos e se estão devidamente bem feitas, verifica se o pó das superfícies foi limpo, se o wc foi devidamente limpo (onde levanta a tampa da sanita, abre o caixote de lixo, examina a limpeza da banheira, do lavatório e do espelho), se os amenities estão corretos e se tem suficientes para todos os hóspedes bem como as toalhas de banho e de rosto. Confirma ainda se o minibar está completo. No final da avaliação deve colocar um código no telefone do quarto, em que depois em sistema vai aparecer que o quarto está inspecionado pela governanta.
- Nesta inspeção deve ainda estar atenta aos produtos do minibar, mais concretamente, para a validade dos mesmos. Esta função de verificação das validades dos produtos deve ser feita diariamente. Para isto, a governanta possui de um documento de inspeções previas, onde apresenta todos os quartos e todos os produtos que têm e bem como as suas validades. Com este documento, esta começa por ir aos quartos e verificar as validades de todos os produtos e se encontrar algum fora do prazo deve retirá-lo de imediato e trocar por um novo, atualizando esse no documento com a nova data de validade do produto colocado. Com isto, previne-se a possibilidade de um hóspede encontrar algum produto fora da validade.

Neste departamento a relação com o hóspede é quase nula, apenas quando é necessário levar alguma coisa ao quarto, ou quando o mesmo fala com as meninas da limpeza devido a algum problema ou questão.

Pode-se concluir que, este departamento é um dos mais importantes no funcionamento de um hotel, e por vezes não recebe a sua devida atenção. É muito importante, visto que a limpeza é algo que o hóspede observa mal chega ao seu quarto, até mesmo à chegada ao hotel. Este observa o estado do seu quarto, se algo não está do ser agrado é considerado um ponto negativo para a sua estadia, uma vez que ninguém gosta de chegar ao seu quarto e ver que algo não está devidamente limpo.

É um departamento que por vezes não recebe a devida atenção, no entanto gostei muito de ter experienciado e ter o devido conhecimento acerca de como é realizada a limpeza

dos quartos, das áreas comuns, e de como a governanta lidera a sua equipa e enfrenta possíveis problemas que possam acontecer com as limpezas dos quartos.

12.4 Coordenação do F&B

Ainda no meu Cross Training, tive a oportunidade de experienciar como é dirigir, em termos de back office, um empreendimento hoteleiro. A coordenação do F&B é coordenada pela responsável, Anabela Sousa. Neste departamento, estive cerca de 2 semanas, onde pude observar e aprender como são atribuídas as funções e como é dirigido o setor do F&B.

No fundo, as principais funções de uma Coordenadora do F&B é verificar e propor o bom funcionamento de todos os setores relacionados com o F&B. Sendo assim, esta tem como tarefas, a supervisão do pequeno-almoço; a apresentação das salas para eventos a possíveis clientes; efetuar a organização das salas; o controlo dos coffee breaks e das refeições; discriminação de todos os produtos vendidos para a realização de inventários do mês; proceder à encomenda de produtos necessários; atribuição de funções e horários aos respetivos funcionários; e acompanhamento de todos os colaboradores e estagiários.

Na minha visão, adquiri o conhecimento das diversas funções de um coordenador do departamento do F&B. Efetivamente ao longo destas duas semanas, acompanhei a Anabela Sousa no exercício dos seus encargos, tirando o maior aproveitamento e cumprimento dos seus ensinamentos. No entanto, acredito que, face às funções deste departamento, duas semanas é um prazo de tempo muito curto para aquisição total dos conhecimentos gerais.

O contacto com hóspedes/clientes é frequente, uma vez que estive presente na receção destes no pequeno-almoço, na demonstração das salas para os eventos, e no esclarecimento de dúvidas e resolução de eventuais problemas.

Na realização das minhas tarefas, ao longo destas duas semanas, senti-me proativa e motivada para um dia mais tarde, já ter uma visão geral do papel de um coordenador, o que no futuro poderá vir a ser muito importante.

12.5 Direção

O cargo mais exigente de um hotel é o Diretor, uma vez que é este que contribui para o bom funcionamento do mesmo. Acompanhei o diretor, Dr. Manuel Pires, ao longo de duas semanas, onde pude testemunhar os seus encargos.

O papel do diretor passa por, a retificação de todos os relatórios do night auditor, relativo ao dia anterior, verificando se os dados estão corretos; verificar o relatório de ocorrências, vendo se ocorreu algum problema no hotel durante a sua ausência; deve fazer um relatório final onde coloca todos os estornos, no show's, diferenças de alojamento, day use, early check-ins do dia anterior, em que depois este documento é enviado ao CEO do grupo, Dr. Luís de Alfredo; está ainda atento ainda ao ranking diário do hotel, em comparação com os outros hotéis do grupo e os hotéis do Porto. Esta informação está exposta no Review Pro, onde apresenta todas as estatísticas relativamente a todos os hotéis do grupo. Aqui é possível, também, ver os comentários que os hóspedes deixam sobre o hotel e a percentagem que deram a cada setor, sendo estes: os quartos, a limpeza, o staff, o pequeno-almoço, restaurante/bar, o hotel e a localização; encarregar-se da formação inicial e continua de todos os colaboradores; intervenção na resolução de problemas complexos; realização de entrevistas a potenciais colaboradores e verificação dos quartos após a limpeza dos mesmos (auditoria dos quartos).

12.5.1 Auditorias dos quartos:

A auditoria dos quartos é realizada pelo diretor, sendo esta uma verificação da limpeza e se os equipamentos estão em funcionamento. Este possui um documento com todos espaços e equipamentos que deve verificar a sua limpeza e o seu funcionamento.

Esta auditoria começa no exterior do quarto, onde começa por verificar se a luz de presença com o número do quarto está a funcionar. Entrando no quarto, dirige-se ao quarto, começa por verificar se as camas estão devidamente bem feitas, se o pó das superfícies da secretária e da mesinha de cabeceira, foram devidamente limpas (passando a mão por cima), se a televisão está a funcionar, e se o minibar está completo. Ainda na divisão do quarto, verifica se os armários estão em bom funcionamento, se o cofre está aberto, se as gavetas têm pó, se tem sacos da lavandaria e se o armário tem

cruzetas. Passando para o quarto de banho, este verifica se a porta se encontra entreaberta, se sim entra e começa a sua avaliação. Avalia se o resguardo da banheira está bem limpo, se a banheira está igualmente devidamente limpa. Passa para a parte do lavatório onde começa por verificar se o espelho grande está bem limpo, bem como o mais pequeno (que é o espelho de ampliação), verifica também se o número de toalhas de banho e de rosto estão corretas perante o número de pessoas que o quarto se submete, bem como os amenities (os shampoo, creme de corpo, as toucas e o kit com algodão e cotonetes), verifica ainda se o líquido de lavar as mãos e o gel de banho estão cheios. Depois verifica se o chão está limpo e se as colaboradoras passaram a mopa por todos os espaços, até os mais escondidos. E verifica ainda se a sanita está igualmente bem limpa. Depois passando para os eletrodomésticos, verifica se o secador de cabelo está apto para receber o próximo hóspede. Verifica igualmente, se o quarto tem as placas de aviso.

No meu ponto de vista, acredito que as tarefas desempenhadas por um diretor de um empreendimento turístico são importantes, uma vez que é o mesmo que detém o controlo total do hotel. Apesar de considerar que o tempo proposto para o acompanhamento de um diretor de hotel ter sido pouco, considero que tirei o maior proveito dos seus ensinamentos.

Nesta experiência, não executei funções de contacto direto com os hóspedes/clientes. Todavia, não é algo negativo, uma vez que o diretor só tem de intervir em situações extremas, onde o colaborador não tem recursos ou capacidades para a resolução do problema em questão.

Neste departamento, na realização das minhas tarefas, senti-me prestativa e determinada para um dia mais tarde, já ter uma visão geral do papel de um diretor de um empreendimento turístico.

Conclusão

O objetivo da realização do estágio no Hotel HF Ipanema Porto é conhecer a organização interna de um hotel de quatro estrelas, os procedimentos utilizados nos departamentos Front Office, F&B, Housekeeping e direção bem como as responsabilidades atribuídas aos funcionários. Ao longo do estágio, decorrido entre outubro de 2021 e março de 2022, foi possível desempenhar as diferentes funções nos grandes departamentos do Hotel. Sendo que o estagiário, neste hotel, é considerado um trabalhador do hotel, através da prática das tarefas e da observação foi possível conhecer os procedimentos adotados nestas secções e, facilmente se conheceu as responsabilidades dos funcionários dos diferentes departamentos. Conclui-se, assim, que os objetivos do estágio foram desenvolvidos com sucesso.

O relatório de estágio tem como objetivo explicar a realização do estágio, a organização do Hotel e neste sentido, transmitir a aquisição de novos conhecimentos e desenvolvimento de competências durante o estágio. Com o estágio, percebemos que prestar um serviço de qualidade, que venha corresponder às expectativas do consumidor, está a tornar-se cada vez mais competitivo. Hoje o consumidor está cada vez mais bem informado e mais exigente, conseqüentemente procurando um serviço de maior qualidade, de forma a superar as suas expectativas.

Em suma, a conclusão deste estágio foi efetuada com sucesso e positividade, pois todos os objetivos foram atingidos e dificuldades superadas durante o período inicial de estágio. Efetuar o estágio no referido hotel foi uma mais-valia, para mim como estudante, tendo evoluído no que concerne a capacidades de comunicação direta com clientes, capacidades de organização e entendimento geral de como uma unidade hoteleira funciona.

Referências Bibliográficas

Adams, D. (1997). *Management Accounting For the Hospitality Industry: A strategic Approach*.

Figueiredo, M.I.N. de C. (2017) - *O impacto do luxo na hotelaria - A evolução do conceito de hotelaria de luxo e o seu crescimento em Portugal*. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/24567/1/2017.04.018.pdf>

Grupo HF- *História do Grupo*. Disponível em: <https://www.hfhotels.com/pt/o-grupo-hf/conceito-hf/>

Grupo HF- *Manual de Acolhimento*.

Grupo HF- *Hotéis em Lisboa*. Disponível em: <https://www.hfhotels.com/pt/hoteis/lisboa-pt/>

Grupo HF- *Hotéis no Porto*. Disponível em: <https://www.hfhotels.com/pt/hoteis/porto-pt/>

Jafari, J. and Xiao, H. (2016) - 'Encyclopedia of tourism' Springer reference Switzerland, Springer International Publishing.

Matos, M.F.P.S. de (2015) - *A Gestão Estratégica de Operações no Desempenho das Unidades Hoteleiras de Cadeia em Portugal*. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10773/14778>