



**Telmo Alexandre
Sousa Azevedo**

Relatório de Estágio – Hotel Folgosa do Douro



**Telmo Alexandre
Sousa Azevedo**

Relatório de Estágio – Hotel Folgosa do Douro

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais, realizada sob a orientação científica do Doutor Nuno Rosmaninho, Professor auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.

O júri

Presidente Prof. Doutora Maria Teresa Costa Gomes Roberto

Supervisora Doutora Sara Cristina Camilo Gouveia

Orientador Prof. Doutor António Nuno Rosmaninho Rolo

Arguente Prof. Doutora Sílvia Isabel do Rosário Ribeiro

(...) Os maiores ganhos e valores estão longe de ser apreciados. Facilmente duvidamos que eles existam. Facilmente os esquecemos. (...)

Henry David Thoreau, in *Walden*,

or life in the woods

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO.....	10
A EMPRESA.....	13
CARACTERÍSTICAS.....	15
ORGANIGRAMA.....	17
MISSÃO E VISÃO.....	19
POLÍTICAS/ESTRATÉGIAS.....	21
CONCORRENTES E VANTAGENS COMPARATIVAS.....	23
PROCESSO DE ESTÁGIO.....	27
PROGRAMAS/RESERVAS ONLINE.....	32
DADOS ESTATÍSTICOS.....	35
EMPRESA-IMPLEMENTAÇÕES.....	37
CONCLUSÃO/REFLEXÃO CRÍTICA.....	39
BIBLIOGRAFIA.....	41
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE ANEXOS

Figura 1 – Folha de ponto.....	42
Figura 2 – Exemplo de horário.....	43
Figura 3 – Boletim de reservas.....	44
Figura 4 – Venda de produtos.....	45
Figura 5 – Vendas de serviços.....	46
Figura 6 – Reserva de refeições.....	47
Figura 7 – Fecho de caixa.....	48
Figura 8 – Estatística 1.....	49
Figura 9 – Estatísticas 2.....	50
Figura 10 - Estatísticas 3.....	51
Figura 11 - Estatísticas 4.....	52

Agradecimentos

Agradeço a todos aqueles que acompanharam de perto estes anos da minha vida em Aveiro e àqueles que fizeram com que isso tivesse sido possível.

Estou pois a dirigir-me à minha família, amigos e a todas as outras pessoas que me educaram e permitiram que estes fossem os anos dourados da minha vida em termos de compreensão do mundo que me rodeia.

Agradeço também a todos os funcionários do Hotel Folgosa do Douro e claro Administração por esta oportunidade enriquecedora e muito importante para o meu futuro profissional.

Não poderia deixar de agradecer á senhora professora/presidente de júri Maria Teresa Roberto e ao senhor professor/orientador Nuno Rosmaninho Rolo põe toda a ajuda prestada e compreensão no desenvolvimento deste relatório/estágio.

Palavras-chave

Empresa, Administração, Hotelaria, Douro.

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo principal descrever o estágio curricular realizado no Hotel Folgosa do Douro, as funções de um estagiário rececionista, bem como transmitir da melhor forma possível o dia-a-dia de uma empresa de hotelaria.

O estágio fazia parte do 2.º ano de Mestrado em Línguas e Relações Empresariais e é necessária uma avaliação positiva para a obtenção de grau de Mestre.

Para que neste relatório toda esta informação esteja presente, serão usados alguns dados da empresa, estratégias de trabalho e, claro, a experiência de trabalho realizado como estagiário.

Assim sendo, teremos uma introdução ao estágio, a caracterização da empresa e de seguida e descrição do processo de estágio, terminando com uma conclusão e ideias que poderiam ser implementadas futuramente pela empresa.

Keywords

Company, Administration, Hotel, Douro.

Abstract

This work has as main objective, to describe a curricular internship performed in Hotel Folgosa do Douro, the functions of a trainee receptionist, as well as to transmit in the best possible way the daily work of a Hotel.

The internship was part of the 2nd year of the Master Degree in Languages and Business Relations, and a positive evaluation is necessary for the obtaining of the Master Degree.

To include all this information in the report, will be used some company data, working strategies and of course the experience of work done as a trainee.

Thus, we will have an introduction of the internship, the characterization of the company, followed by the description of the internship process, ending with a conclusion and ideas that could be implemented in the future by the company.

INTRODUÇÃO

A realização deste relatório encontra-se inserida no Estágio Curricular presente no 2º Semestre do 2º Ano do Mestrado de Línguas e Relações Empresariais do ano letivo de 2011/2012, na Universidade de Aveiro.

O Estágio Curricular ocorreu numa unidade hoteleira, neste caso no Hotel Folgosa do Douro, um Hotel praticamente ainda novo, que abriu as suas portas em 2008.

O estágio, realizado com rececionista, teve a duração de seis meses e decorreu de 3 de janeiro a 3 de junho.

Quando se começou a tratar da angariação do Estágio Curricular, era minha intenção ficar por Aveiro, a cidade onde estudara nos últimos seis anos e onde procurava tentar dar um rumo à minha vida profissional, e realmente tentei que o meu estágio fosse realizado o mais próximo possível da cidade, ou quem sabe mesmo na cidade.

O que é certo, é que só ao realizar esta busca, e ao contrário do que imaginava de início, é que me fui apercebendo da dificuldade que havia em encontrar um local para estagiar, quanto mais um local no qual fosse exercer algum tipo de estágio relacionado com a área do meu Mestrado, Línguas e Relações Empresariais.

Quanto mais procurava, mais me apercebia que a saturação que ocorre nas grandes cidades no que toca a trabalho, que muitas vezes ouvíamos nas notícias, era mais real do que aquilo que às vezes imaginamos e que realmente era um grande entrave na minha procura de um bom local de trabalho.

Foi aí que comecei a pensar de outra forma e a considerar seriamente voltar à minha zona de nascença, à região do Douro, e encará-la como aquilo que realmente é. Como em tudo na vida, às vezes não vemos o que está à frente dos nossos olhos.

Ora, a Região do Douro é, na verdade, um mundo de oportunidades. Surgiu já para muitas pessoas de outros países como a oportunidade das vidas deles, mas é claro que aí eles

possuíam um grande ponto a favor que a grande maioria dos portugueses não possui, o poder monetário.

Desta forma o que eu imaginei e programei na minha cabeça foi realmente encontrar um local para estagiar na região do Douro, uma região na qual eu estava perfeitamente inserido e tinha um conhecimento bem mais profundo do que a zona de Aveiro, uma vez que essa região era a minha zona de nascença, a região onde cresci, onde fui educado, as vinhas, os socalcos e o Rio Douro foram os meus “amigos” de infância. Porque não agora recuperar a sua “amizade”?

Assim sendo, os meus planos eram simples: voltar à minha região de nascença, encontrar um local de estágio, realizar o estágio aprendendo o máximo possível e daí tentar começar a minha vida profissional.

Qual a primeira parte? Neste caso a mais fácil, encontrar local de estágio. E foi fácil, uma vez que a nível familiar tinha começado um projeto Hoteleiro em 2008, e foi só mostrar a minha intenção de realizar lá o estágio, e a resposta foi prontamente positiva, daí me ter referido a esta parte como a parte mais fácil.

Ao realizar um estágio num hotel com potencial, como era este o caso, existiam vários aspetos que eu poderia beneficiar, aprender e treinar, muito embora a área de Turismo não fosse a área da minha formação. Este estágio como rececionista ia muito mais além da área de turismo, e na minha perspetiva viria mesmo ao encontro da minha formação.

Neste estágio iria ter oportunidade de fazer uso das línguas estrangeiras que fui aprendendo e melhorando ao longo do mestrado, neste caso o Inglês e Espanhol.

Uma vez que existe uma grande percentagem de clientes que frequentam o Hotel como turistas vem do estrangeiro, tendo em conta que está localizado numa zona de turismo, essa era uma certeza.

Outro ponto do mestrado que iria trabalhar seria a parte das Relações Empresariais, e seria certo que dentro das funções de rececionista, iria trabalhar muitas áreas das relações empresariais, assim como aprender novas formas de lidar com todos aqueles assuntos que durante o Mestrado estavam apenas no papel, mas que no Estágio iriam ser bem reais.

Para concluir, esta seria uma grande oportunidade de estágio onde teria, a fim de desenvolver novas formas de trabalho, de ganhar experiência a nível profissional, e claro, mostrar e fazer uso de toda a informação e material que recebi e aprendi durante as aulas do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais.

A EMPRESA

Como já foi referido antes, o Estágio Curricular foi desenvolvido no Hotel Folgosa do Douro, uma empresa a caminho dos quatro anos de vida (início em novembro de 2008), que surgiu como algo novo e distinto das opções de mercado até à data na zona onde foi construído, mas que passou a ser algo mais, devido à relação Preço/Qualidade que presta aos seus clientes.

O Hotel Folgosa do Douro, o qual passaremos a tratar como “HFD”, encontra-se na Região de Trás-os-Montes e Alto Douro, mais precisamente na Região do Douro, uma vez que se encontra entre as localidades do Peso da Régua e o Pinhão.

Embora a aldeia onde se encontra o HFD, Folgosa do Douro, pertença ao concelho de Armamar, distrito de Viseu, a localização deste é muito próxima do distrito de Vila Real. Em plena zona Duriense, onde o Rio Douro atravessa toda a região, estamos então na zona onde é produzido o famoso Vinho do Porto, assim como alguns dos melhores vinhos de mesa a nível mundial.

Encontramos portanto o HFD na zona Demarcada do Douro, classificada pela UNESCO em 2001 como Património da Humanidade, uma zona de excelência, que tantos turistas trazem à região, e era esse facto que o HFD queria aproveitar a quando da ideia da sua criação.

Quando falamos da área classificada pela UNESCO, estamos a falar de uma área com cerca de 26 mil hectares, sendo ainda assim uma “pequena” percentagem se comparada com o total de 250.000 hectares que a Região Demarcada do Douro engloba.

Aliando os seus muitos hectares, dos quais cerca de 48.000 estão cultivados como vinha, temos também a beleza das suas paisagens, com os vinhedos das encostas dos vales do rio Douro onde se produz o famoso vinho do Porto, fabricado a partir do profundo conhecimento das vinhas por parte dos produtores e contendo uma grande “ajuda” do clima e solos propícios que tornam este vinho tão único e especial.

Temos também que referir que este reconhecimento por parte da UNESCO, foi um fator muito importante para a promoção turística da região, que contribuiu para a valorização dos seus recursos, que estimulou novas iniciativas e reforçou o crescimento da região, o seu reconhecimento a nível internacional, e claro, o crescimento económico da mesma.

Estes factos são os impulsionadores da região, da vontade da mesma crescer e do desejo dos Durienses de criarem estratégias de sucesso que lhes proporcionem um melhor nível de vida.

Caracterizadas a empresa e a região onde se encontra, é agora tempo de referir que este Hotel de três estrelas integra também um Restaurante Regional, que já existia há vários anos, mas que mudou para esta mesma gerência, pouco tempo antes de o projeto hoteleiro ter passado de um sonho para o início da sua construção.

Assim sendo, é possível verificar que neste projeto existem os meios necessários para que mesmo num clima de crise no qual o país se encontra, ainda seja possível a este empreendimento apresentar boas razões para ser bem-sucedido. Aliando a qualidade dos serviços à beleza da região, surge também como uma ótima escolha para aqueles que pretendem visitar a região e dispor de uma boa estadia num Hotel situado em plena Região Demarcada do Douro.

CARACTERÍSTICAS

De seguida serão apresentadas as características do Hotel, desde as suas características e infraestruturas á sua localização:

- **Gerentes:** Augusto Domingos Simão Azevedo e Maria do Carmo Figueiredo de Sousa Azevedo;
- **Capacidade:** 3 pisos, com 15 quartos duplos ou individuais com capacidade para camas extra e berços (um preparado para pessoas com deficiência motora);
- **Funcionalidades/Infraestruturas:** Espaço para eventos sociais (batizados, casamentos, etc.), bar, restaurante regional, varandas, jardim com esplanada, cantos de leitura, lavandaria, elevadores, internet *wireless*, sala de pequenos-almoços, *room service* 24h por dia; serviço de despertar, fax e fotocopiadora, parque de estacionamento, caixa ATM, zonas comuns com ar condicionado e radiadores de aquecimento central, venda de produtos regionais;
- **Funcionários:** 1 chefe de receção, 2 funcionários de limpeza e 3 rececionistas;
- **Características dos Quartos:** televisão por cabo com canais estrangeiros, internet, telefone com ligação ao exterior, ar condicionado, WC completa e privativa, secador de cabelo;
- **Localização:** Estrada nacional 222, Folgosa, 5110-204 Armamar - Portugal / Coordenadas GPS: N41 9 5 |W7 40 54;

No que toca a características do Hotel, falta ainda referir que aquando da sua construção, foi já implementado um sistema de painéis solares, que servem para fornecer energia a toda a infraestrutura, alimentando-se apenas do sol, e também fazer referência aos diferentes pisos que o HFD apresenta:

Piso térreo – Jardins de inverno – 3 Quartos

Piso 01 – Varandas do Douro – 6 Quartos

Piso 02 – Panorâmica de Sonho – 6 Quartos

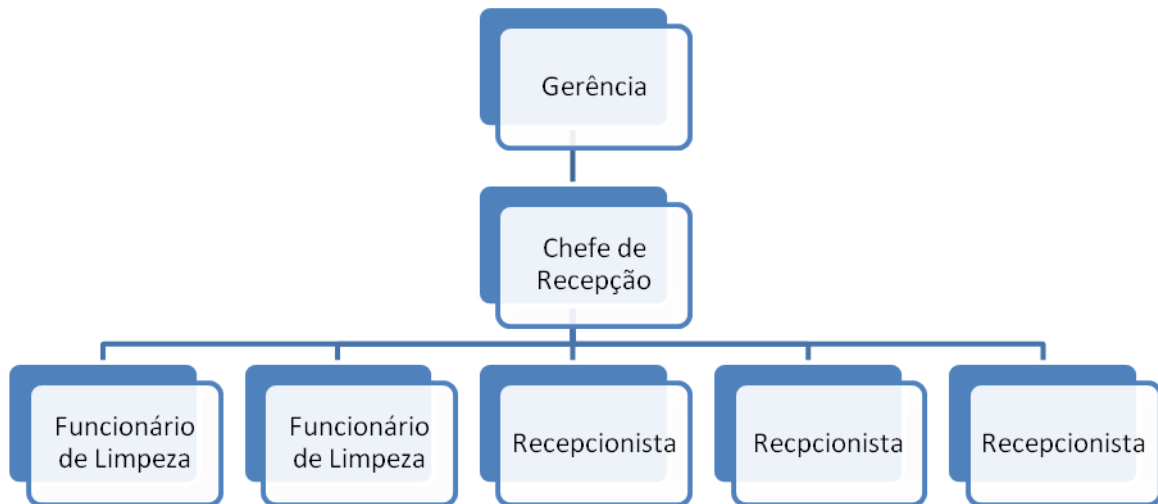
Os quartos têm todas as mesmas características, à exceção da decoração que varia.

O que varia também é o preço, uma vez que quanto mais alto for o piso melhor é a vista para o rio Douro e a magnífica paisagem sobre as vinhas durienses, uma vez que o Hotel se encontra na margem.



Perspetiva dos diferentes pisos do HFD

ORGANIGRAMA



A Gerência é constituída pelas duas pessoas que estão na administração do Hotel, assim como do Restaurante. Segue-se a Chefe de Recepção, que surge como responsável por praticamente tudo que se passa no Hotel, e que apenas questiona a Administração/Gerência antes de tomar decisões, embora tenha também independência para tomar certas decisões, sempre assumindo a sua responsabilidade.

Surgem depois os outros Recepcionistas, onde me encontro, que reportam à Chefe de Recepção, embora esta depois responda perante a Gerência, e as Funcionárias de Limpeza, as quais têm já ordens de trabalho definidas pela Gerência, mas que em caso de alguma alteração questionam geralmente em primeiro lugar o Recepcionista disponível.

Neste ponto penso que devemos salientar a importância que o trabalho que desempenhei tem, isto é, estamos a falar de uma empresa razoavelmente pequena quando comparada com outras no que toca ao número de funcionários.

Esta referência tem um grande significado quando tomarmos em atenção o facto de que ao contrário do que acontece numa grande média empresa onde o funcionário tem um lugar pouco relevante e está sempre rodeado de outros funcionários e muitas vezes um supervisor, e isso não aconteceu neste caso.

O protagonismo que acabei por ter neste estágio foi grande, uma vez que após ter recebido as instruções necessárias para desempenhar este trabalho, passei a realizá-lo sozinho, tendo um grande peso de responsabilidade e também de autonomia, e penso que este é um fator que me faz sentir muito bem preparado para enfrentar o meu futuro profissional.

MISSÃO E VISÃO

A missão da empresa é o propósito, a razão da sua existência e como deve ser o seu posicionamento perante o negócio definido.

A razão para que a organização exista é, acima de tudo, responder positivamente à procura por serviços de qualidade existentes na região, oferecendo do que a região tem de melhor: as paisagens avassaladoras, produtos regionais (uvas, vinho, maçãs, azeite, etc., tendo em conta que Armamar, capital da maçã é a vila do concelho onde o hotel se encontra) e a hospitalidade.

Assim sendo, a empresa procurou construir a sua equipa como um grupo jovem, com visão para o futuro, profundo conhecimento da região e vontade de a impulsionar através do seu trabalho.

Neste caso, e como referido anteriormente, o ponto forte do HFD, é a junção de serviços de qualidade, com os melhores preços da região que procura oferecer aos seus clientes (uma boa forma de o verificar é procurar no site de reservas da Booking, os comentários de clientes e os preços praticados na região, comparando-os).

Quanto á visão de uma empresa, esta traduz de uma forma abrangente, um conjunto de intenções e aspirações para o futuro, sem especificar como devem ser atingidas. Acaba por ser algo que não se tem no momento de criação da empresa (ou seja quer-se obter/atingir com o desenvolvimento da mesma), é o que esta acredita que pode realizar, tanto sobre os negócios como sobre as suas funcionalidades.

No aspeto do HFD, a visão, como aquilo que a empresa pode vir a ser no futuro, é tornar-se cada vez mais conhecida no ramo da hotelaria, como hotel de referência, não apenas pelos preços praticados, mas também pela qualidade que demonstra.

Já muitos clientes questionaram o porquê de o hotel ser apenas três estrelas, quando merecia melhor pontuação, devido à qualidade dos serviços prestados e das suas infraestruturas. Este é um sinal de que o hotel poderá caminhar cada vez mais para uma

evolução em termos das suas características, isto é, com o tempo tem vindo a surgir a necessidade de expandir o hotel, ter um leque maior de atividades por parte da empresa.

O que se nota é a vontade da empresa dar aos clientes aquilo que estes mais procuram, e aí surgiram projetos como um maior número de quartos e atividades realizadas no rio Douro e ao longo das vinhas da região, mas tudo isto apenas com material, veículos e staff do hotel, para que tudo possa ser obtido ao realizar a estadia no hotel, sem recorrer a intervenientes ou parceiros.

Devemos referir neste ponto, para que haja uma melhor compreensão do projeto que esta empresa tem, que embora tenha começado como um hotel razoavelmente pequeno, os planos de futuro que referi anteriormente estão à muito no horizonte da gerência, e no futuro todos estes projetos serão a catapulta da empresa para um nível superior.

POLÍTICAS/ESTRATÉGIAS

Neste ponto, referimos as formas/ meios que a empresa utiliza para que a sua Missão esteja sempre a ser respeitada e para que a Visão passe de metas traçadas a metas alcançadas. Mesmo podendo ser um processo demorado, o importante é seguir o caminho correto para se atingir a Visão, daí o uso de boas Políticas/Estratégias.

Como foi possível verificar anteriormente na visão da empresa, existem projetos que visam através da sua realização, atingir determinadas metas, que podem ser por exemplo diminuir a diferenças de ocupação existente entre época baixa/alta ou expandir o negócio da empresa. Penso que os projetos referidos podem fazer a empresa atingir estas duas metas.

Verificamos na Administração do HFD, uma vontade muito grande de poder contar com jovens, que pensam ter muito potencial, optando também praticamente sempre jovens da região Duriense, devido ao seu conhecimento com a realidade onde se encontram e desejo de contribuir com o sucesso da mesma.

Daqui podemos tirar duas das grandes políticas desta empresa, a contratação de funcionários com grande margem de progressão, mas também jovens conhecedores da região onde se encontram, das suas virtudes e também da melhor forma de lidar com elas e com os projetos de futuro da empresa que visam mentalidades mais abertas e ideias novas de lidar com estas ações.

Desta forma junta-se o profundo conhecimento da região, da maneira como esta funciona e da melhor forma de a potenciar, por parte de administração, à vontade e também conhecimento dos jovens trabalhadores, que possuem ainda um enorme desejo de contribuir para a melhoria e cada vez maior reconhecimento da sua região, assim como a projeção profissional de cada um dos funcionários, participando num bom projeto.

Existem depois variadíssimas estratégias que são implementadas pela empresa, que vão desde a criação de parcerias com outras empresas da zona, que englobam por exemplo parcerias em visitas às famosas Quintas do Douro para provas de vinho e conhecimento mais profundo da funcionalidade das mesmas por parte dos clientes, à oferta de serviços aos seus clientes.

Este tipo de parcerias esteve desde sempre nos objetivos da empresa, e a procura por novos e melhores parceiros mantém-se. A questão mais importante neste ponto nem é o lucro imediato, isto é, não são as visitas em si que nos trazem lucros, algumas delas não temos qualquer lucro, e outras são valores muito reduzidos.

O verdadeiro lucro nestas parcerias é o conhecimento que o hotel dá aos seus clientes num mundo que para muitos deles é desconhecido; é o facto de muitos clientes ficarem hospedados no nosso hotel só porque têm uma quinta perto que querem visitar, ou porque gostariam de o fazer e nós indicamos algumas e então optaram por reservar connosco.

O essencial aqui é, nós indicamos aos clientes aquilo que eles querem, e as quintas retribuem indicando a novos clientes o nosso hotel e restaurante como boas opções ou mesmo as melhores, e aí está o grande lucro destas parcerias. Ambas as partes saem a lucrar, e os clientes ficam satisfeitos e até voltam em algumas ocasiões.

Nestes serviços que os clientes podem usufruir e que muitas vezes não sabem onde os encontrar ou simplesmente desconhecem que existem, incluem-se por exemplo Passeios de Barco, Passeios de Comboio pelas linhas do Douro e também a prática de desporto ao longo da região, como passeios de bicicleta, visita de zonas e monumentos históricos e, claro, visitas a vinhas e aos locais onde o vinho é produzido, de pequenos produtores da região, uma vez que esta singularidade e alguns processos de produção antigos são algo que todos os clientes gostam de ver.

Praticamente todos os turistas, sejam eles portugueses ou estrangeiros procuram estes serviços típicos da região e sabem que a beleza da região é algo único e que a diferencia.

Existem dois tipos de clientes, os que chegam e que falam por exemplo nos passeios de barco ou de comboio e que dizem que era algo que procuravam há muito tempo e que querem experimentar, e depois temos os clientes que desconhecem mas que perguntam o que recomendaríamos e optam por fazê-lo.

Mas ambos têm uma coisa em comum, adoram os passeios e fazem questão de nos agradecer, contando muitas vezes o que viram e o que mais gostaram, havendo aqui um clima de proximidade grande entre os clientes e nós funcionários.

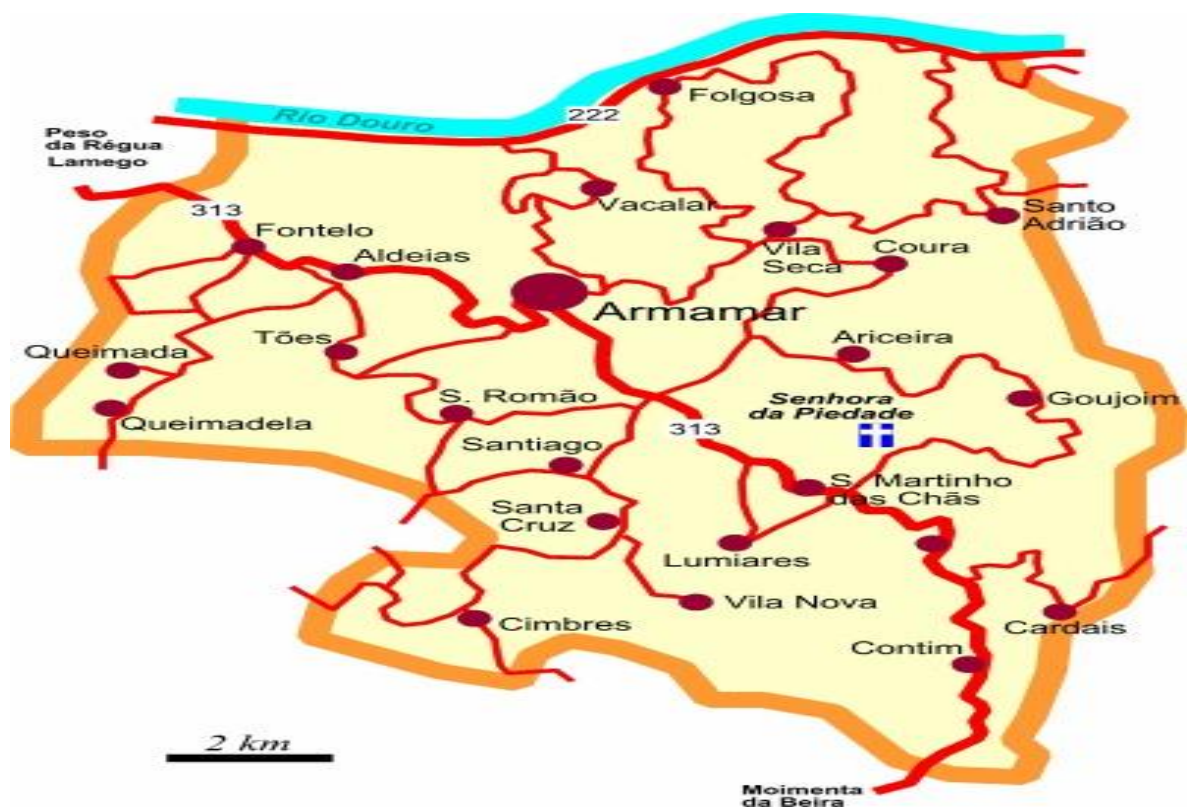
CONCORRENTES E VANTAGENS COMPARATIVAS

Optei por colocar este título, uma vez que procuraria relacioná-los, isto é, referir em primeiro lugar a concorrência no ramo da hotelaria existente na região e que possa eventualmente competir com o HFD, e ao mesmo tempo tentar mostrar o porque do HFD ser um Hotel diferente da concorrência, apontando algumas das suas vantagens comparativas nesta “luta”.

Assim sendo, vou enunciar as localidades que possuem serviços de hotelaria, bem como as suas características.

Em primeiro lugar é necessário ter em atenção que a localidade onde o HFD se encontra, Folgosa do Douro, já conta também com uma casa de Turismo Rural.

Neste caso as outras localidades que estamos a falar são Lamego, Peso da Régua, Pinhão e Armamar, sendo que Armamar faz parte do concelho onde a aldeia da Folgosa se encontra.



Mapa da Região

Devemos apenas antes ter em conta a distância que separa todas estas localidades, e estamos a falar de cerca de 15 km entre cada uma delas se falarmos da localidade da Folgosa para as outras.

A distância maior encontra-se entre Lamego e Pinhão que ronda os 35 km, e de seguida temos Régua - Pinhão que ronda os 27 km, isto é, como é possível verificar, a localidade onde se encontra o HFD está sensivelmente a meio de todas as outras localidades referidas.

No que toca a Lamego, temos para além de Quintas, também vários Hotéis, sendo todos eles entre quatro e cinco estrelas.

Também no Peso da Régua, os hotéis ou quintas presentes pertencem ao ramo das 4/5 estrelas, e logo os preços praticados são muito altos. Depois temos o oposto, uma residencial de duas estrelas, que pode competir no preço com o HFD mas apresenta uma grande diferença de qualidade.

Passando agora à localidade do Pinhão, o nível mantém-se, isto é, Quintas e Hotéis de renome, que são muito procurados.

Finalmente, no concelho de Armamar, existe realmente uma focalização nas Quintas e Casas de Turismo de Habitação, isto é, assim como na Quinta que também existe na Folgosa do Douro, é um tipo de Turismo diferente que se encontra na região.

No caso da localidade de Lamego, todos apresentam uma grande desvantagem em relação ao HFD, porque sendo de quatro ou cinco estrelas, em termos de preços, numa altura de crise no nosso país, existe uma grande discrepância se esse for um fator para a escolha.

Isto não significa que o HFD esteja sempre com a sua lotação ao máximo e os concorrentes de Lamego com fraca adesão. Significa, sim, que se a relação qualidade - preço for um fator na escolha, o HFD apresenta vantagem competitiva.

È também óbvio que em alguns casos o preço não é o problema para os clientes, e é aí que o HFD pode às vezes parecer atrás da concorrência quando os clientes não conhecem o Hotel. Mas com a contínua evolução que a empresa vai demonstrando, no que toca á continua evolução e melhoria de serviços, procura cada vez mais que a falta de estrelas não seja uma razão de diferenciação negativa em relação á concorrência.

Ser preterido apenas pelo número de estrelas que tem, sem que a sua reputação e satisfação de clientes que já estiveram hospedados no hotel seja levado em conta, é uma aposta forte do HFD, mostrando a sua qualidade independentemente das suas estrelas.

Na zona do Peso da Régua, os preços praticados são muito altos, e depois temos o oposto, uma Residencial duas estrelas, que se pode competir em termos de preço com o HFD, em termos de qualidade, a diferença é muito grande.

Falta acrescentar que se falarmos nesta Residencial, e a sua possível concorrência direta, existe um fator que o HFD tem em vantagem, que é a sua localização. Vistas magníficas para o rio Douro e suas vinhas é algo que quem visita esta região procura e não o centro de uma cidade que tem apenas como vista outros prédios e o stress característico das mesmas.

Aqui devemos também referir que algumas das ofertas de hotelaria desta localidade são também lugares de sonho para qualquer turista, não podemos negá-lo, mas a um preço que nem todos podem pagar. Os serviços prestados são muito completos e estão ao nível de pessoas de classe alta, pois existe tratamento para tudo e sempre com muito requinte e alguma extravagância.

Finalmente no Pinhão, uma vez que em Armamar já se referiu que existe uma focalização diferente, á base de casa de turismo que nem todos os clientes procuram e também porque se encontram numa região diferente (Armamar encontra-se numa altitude maior em relação ao rio Douro), as ofertas apresentadas não se podem denominar concorrentes diretos do HFD devido às diferenças que apresentam, tanto em termos de preços, como de serviços (estamos perante um nível diferente, tanto de clientes como de serviços prestados, falamos de uma tipo de clientes que apenas procuram hotéis cinco estrelas).

Podemos concluir desta análise aquilo que a Administração do HFD sabia quando avançou com este projeto: embora existam muitas ofertas de hotelaria na região, o HFD apresenta uma clara diferenciação, não tendo ainda hoje em dia praticamente concorrência direta, apesar da muita “concorrência” que existe neste mercado.

Como foi possível verificar na região existiu durante muito tempo, para além de pequenas residenciais, hotéis de luxo, como são a maioria dos que encontramos na região. A verdade é que se sentia necessidade de outra oferta, uma oferta com qualidade, e com boas

infraestruturas que pudesse satisfazer as necessidades dos clientes e ao mesmo tempo com preços mais competitivos.

A comparação parece-me bastante simples: quem procura luxo e extravagância sem querer olhar para os preços mas apenas para o nome e estrelas, já o tem há muito tempo na região, mas estes novos tempos em que nos encontramos, quer em termos económicos, quer em termos dos serviços procurados, exigiam algo diferente, algo que não existisse no Douro e algo que parece tornar-se numa moda.

Quem procura uma boa estadia e o pode encontrar com todos os serviços que procura a um melhor preço, porque optar pelos hotéis mais caros com serviços que para muitos de nós não fazem sentido ou não são usados? Aqui está a grande vantagem competitiva do HFD, qualidade simples e atual.

PROCESSO DE ESTÁGIO

Como já foi referido anteriormente, o estágio decorreu entre os meses de janeiro e junho, tendo desempenhado a função de rececionista.

Na função de rececionista hoteleiro, e tendo em conta que para além de mim existem mais três rececionistas, dos quais um é o chefe de receção, os turnos são rotativos ao longo das 24h, e desta forma, todos os dias, um dos funcionários tem folga.

As folgas são rotativas neste tipo de trabalho, são duas semanais e podem ser em dias separados, ou seja, podem ser separadas por um ou mais dias de trabalho. Existe também a possibilidade de trabalhar em dias de feriados, nos quais quem o fizer terá direito a uma folga extra.

Finalmente, existem três turnos diferentes, 8h-16h, 16h-24h e 00h-8h.

Depois desta pequena introdução passaremos agora ao dia a dia de trabalho de um rececionista, no qual tentarei ao máximo reproduzir todo o trabalho realizado, bem como tudo que aprendi, mostrando que as bases do curso de LRE para além de importantes, foram desenvolvidas.

Em primeiro lugar, existiram alguns processos de trabalho que tive de adquirir sempre com supervisão para que depois fosse capaz de realizar o meu turno sozinho e sem nenhum apoio. Foi necessário compreender os métodos de trabalho, compreender as minhas funções e o material que teria que usar.

Convém salientar neste ponto alguns dos conteúdos que aprendi durante as aulas que decorrem ao longo do mestrado e que foram importantes para que me ajudassem a melhor realizar as tarefas de rececionista:

- em primeiro lugar devo salientar cadeiras que me pareceram indispensáveis e que muito me ajudaram neste estágio e certamente me ajudarão no meu futuro profissional, que foram as cadeiras de Empreendedorismo, Comportamento e Liderança nas Organizações e claro todas as cadeiras de língua inglesa;

- saliento também que fiz muitas consultas a matérias dadas em todas as cadeiras de gestão, cadeiras essas que achei indispensáveis ao longo do mestrado, pois são um caminho muito mais direto para o que encontraremos no mundo profissional, um caminho que encontrei neste estágio, e que foi bem percorrido, recorrendo várias vezes a informações úteis recebidas ao longo deste último ano e meio de aulas.

Começando pelo material de trabalho, dispunha de dois computadores, um que era usado para responder aos *e-mails* e enviar e receber informação acerca do Hotel e das reservas efetuadas. O outro tinha permanentemente programas de uso indispensável que serviam para inserir as reservas, bem como para verificar o estado das mesmas junto de duas empresas com as quais o HFD faz parceria para as reservas online: Booking e Venere.

Basicamente, um computador funcionava para receber e enviar informação e outro para inseri-la na base de dados e verificar o estado da mesma.

Trabalhar com estes dois computadores e perceber como trabalhar com os programas e os *sites* de reservas basicamente tomou todo o período de aprendizagem que tive.

Durante o período de aprendizagem foi-me dito também como funcionava o Hotel, as funções de cada um de nós, e como receber e tratar os hóspedes para que estivesse preparado para quando o fizesse sozinho.

Basicamente tive duas semanas de ajuda e visionamento por parte da Dra. Sara Gouveia, que me preparou para os dias em que começaria a trabalhar sozinho e que antecipadamente me preveniu de algumas situações que poderia enfrentar e como as solucionar. Ao fim dessas duas semanas e após o primeiro dia de trabalho realizado sozinho, senti que estava preparado e que tinha tudo para conseguir dar resposta a todas as situações que surgissem.

Depois deste período parece que tudo começa a fluir naturalmente e fica tudo interiorizado, como que mecanizado.

Analisaremos os três diferentes turnos, anteriormente referidos, explicitando as funções mais desempenhadas em cada um deles.

No turno da manhã, isto é, 8h-16h, as funções principais são realizar os *check-outs* dos clientes, verificar o estado dos quartos após as saídas e realizar o fecho diário da caixa.

As funções referidas são as principais e sempre certas, mas muito mais é feito e existem outras funções que poderemos realizar, como *check-in*.

Assim sendo, o turno da manhã, começa às oito horas e a primeira coisa que acontece como em todos os outros é a troca de informação, isto é, quando mudamos de turno, devemos passar ao colega que nos vem substituir toda a informação necessária para que este fique a par de todas as situações pertinentes.

Depois da troca se realizar verifica-se o caderno da receção que é o local onde tudo importante fica escrito e assim podemos verificar tudo e retirar dúvidas que existam.

Após termos verificado as notas, imprimimos a folha de entradas/saídas/permanências para a fornecer ao funcionário de limpeza e aguardamos para realizar o *check-out* de todos os hóspedes.

O *check-out* é feito no programa NewHotel. Apenas tenho que questionar o hóspede acerca do nome a imprimir na fatura e da forma de pagamento, e depois de inserir todos os dados, realizo o pagamento (a dinheiro, TPA, etc.) e aguardo pela saída da fatura e respetiva cópia, sendo que a factura é colocada num envelope do hotel e entregue ao cliente, enquanto a cópia é guardada para anexar ao fecho da caixa.

Assim que todos os hóspedes saem, verificamos o estado dos quartos e realizamos o fecho diário da caixa, para que este seja posteriormente verificado por alguém da Administração

O turno da tarde, 16h-24h, parece-me o mais trabalhoso, principalmente na época alta, em que o número de hóspedes é maior. Para além das mesmas funções que muitas vezes ocorrem no turno da manhã, e para além das ações que são abrangentes a todos os turnos, como a consulta do caderno de dados, existem duas funções principais: realizar o *check-in* e o fecho diário do programa de inserção de reservas, o NewHotel.

Após a troca de turno e os mesmos procedimentos realizados no turno da manhã, é realizada uma vistoria a todos os quartos, para verificar se tudo está em condições e comunicar os funcionários de limpeza se assim não acontecer.

Existe outra função que é também realizada no turno da manhã, que é acompanhar os clientes à sala de refeições do restaurante caso estes queiram usufruir do mesmo, ou realizar a reserva de almoço/jantar do hóspede e entregá-la aos funcionários do restaurante.

À chegada de um cliente com reserva, a minha função é de pedir um documento identificativo da pessoa para realizar o *check-in*. Esse documento pode ir desde o bilhete de identidade à carta de condução, só para exemplificar. Após inserir os dados do documento identificativo, faço o *check-in*, ofereço o vinho do porto a que todos os clientes têm direito ao realizar o *check-in* e acompanho o cliente ao respetivo quarto, disponibilizando-me para tudo que for necessário.

Após deixar o cliente no quarto, insiro o nome do mesmo no programa Easylinq e aguardo pela chegada dos outros, enquanto verifico a situação da esplanada e do bar, função realizada por todos os rececionistas, mas que nos turnos da tarde e da noite são mais vezes desempenhadas.

Passando finalmente ao turno da noite, antes de mais devo dizer que tem as mesmas diretrizes que os outros turnos, sendo que neste período o funcionário fica incumbido de realizar a encomenda de pão para o dia seguinte, bem como acompanhar até às oito horas, fim do seu turno, todos os hóspedes até à sala de pequeno-almoço.

As funções mais desempenhadas neste turno, uma vez que o telefone pouco toca depois da meia-noite e poucos *e-mails* são recebidos, são realmente aguardar pela solicitação de algum hóspede no quarto, bem como servir os que se encontrem no bar ou na esplanada. Durante o inverno o bar é mesmo o local que fornece mais trabalho ao rececionista da noite, enquanto no verão a esplanada é a mais procurada pelos clientes.

É necessário referir que estas são as principais tarefas realizadas, mas existe como que uma relação com os clientes que vai muito mais além e que nos leva muitas vezes a pontos aprendidos ao longo do curso de LRE.

Via-me muitas vezes em conversas com clientes, tanto em português como em inglês, acerca de tudo que poderiam encontrar na região, a esclarecer dúvidas sobre o que poderiam encontrar ou não no Hotel e a trocar impressões sobre variadíssimos temas, que iam da literatura ao funcionamento de empresas.

Existia muitas vezes trocas culturais mesmo ao nível de poesia ou obras literárias, mas também de arte em geral, situações políticas e económicas, ou seja, havia uma “relação” onde o conhecimento era partilhado e discutido, no qual aprendi muitas coisas novas sobre outras culturas e países.

Estas conversas já por si seriam muito valiosas para a minha experiência profissional, mas quando unidas a todo o trabalho e à prática de línguas estrangeiras, correspondiam de forma muito direta para cumprir os objetivos contidos no Mestrado de Línguas e Relações Empresariais.

O ponto principal e fundamental é a comunicação constante entre todos os rececionistas, porque só dessa maneira nenhuma informação ficará para trás.

A falta de comunicação nestas funções pode significar a perda de reservas e a perda de informação e pedidos especiais dos clientes.

Facilmente se suscita insatisfação no cliente quando os seus pedidos não são prontamente atendidos, assim como facilmente se perde uma reserva, se por exemplo não se der uma resposta rápida, ou se não se avisar a receção acerca do pedido.

Existem vários pontos que a Administração faz questão que sejam seguidos à risca, e dois deles são dar atenção e mostrar sempre disponibilidade ao cliente, bem como nunca deixar um pedido de um cliente ou um *e-mail* por atender.

PROGRAMAS/RESERVAS ONLINE

Chega agora a altura de referir e explicar para que servem os programas utilizados nos computadores da receção, mas também os sites de reservas *online*, aos quais o HFD se encontra ligado.

Como já foi referido, um computador, provido do Microsoft Outlook, é usado para a troca de *e-mails* de reservas. Este basicamente é um meio de troca de *e-mails* que penso ser do conhecimento da maioria das pessoas.

No outro computador estão todos os programas relacionados com a inserção de reservas assim como outros necessários para que todo funcione bem.

Desta forma, temos o Easylinq, o NewHotel, o Newgestelephone e os dois sites de reservas *online* permanentemente abertos, bem como as suas funcionalidades em extranet. Como referido, estes são todos os programas e janelas de internet que estão permanentemente abertos no computador.

O Easylinq é um programa que tem como função inserir os quartos que estão ocupados, para que todos os custos de chamadas realizadas para o exterior sejam contabilizados e posteriormente incluídos na conta do quarto.

Este programa permite também mais duas funções muito importantes, que são a de registar todas as chamadas recebidas e efetuadas, de forma a verificar todos os contactos necessários e custos de chamadas se necessário, e também permite inserir o serviço de despertar nos quartos, assim o cliente o deseje, sendo que aqui o serviço de despertar é realizado pelo telefone no quarto.

O programa Newgestelephone tem que estar sempre ligado, uma vez que é ele que mantém operacional a rede de telefones.

Quanto ao programa NewHotel, é o mais importante. Aqui estão todos os dados de todas as reservas que já passaram pelo Hotel ou irão passar.

Para além de ser o registo permanente de todas as reservas, permite verificar os dados de todos os hóspedes do Hotel ou de todos aqueles que já lá passaram, permite verificar todas as reservas faturadas e se necessário fazer duplicados ou mesmo anular faturas, assim como verificar todas as contas que passaram pelo seu registo, isto é, verificar tudo acerca das contas de hóspedes atuais assim como de empresas ou entidades em dívida para com o Hotel e que ainda não procederam à sua regularização. Aqui é mesmo possível ver o número exato de dias em atraso do pagamento bem como todos os valores.

Uma outra funcionalidade, que foi útil para os dados estatísticos realizados para este relatório, é que basta escolher que dados procuramos e como os queremos ver representados, que o programa automaticamente o faz e nos mostra. Este programa após sabermos como trabalhar com ele, fornece-nos todas as informações e todos os dados que quisermos acerca das estadias.

É claro que todas estas funções e serviços são apenas possíveis de realizar depois de uma utilização permanente dos programas, para que se consiga chegar ao que realmente procuramos de forma correta.

Quanto aos dois *sites* de reservas, a Booking e a Venere, estes basicamente são os sítios onde os clientes que procuram fazer reservas *online*, mesmo muitas vezes não conhecendo o nosso Hotel recorrem, isto é, são dois *sites online* que incluem uma base de dados enorme acerca de hotéis/residenciais/quintas que tenham parcerias com eles. Aqui, depois de inserida informação do que se procura, todos os locais disponíveis são apresentados, e é só realizar a reserva, reserva essa que receberemos no HFD por fax e procederemos à sua respetiva inserção no NewHotel.

Como é óbvio só estando o HFD registado em parceria com estas empresas, é que este aparece online, e esta parceria tem custos, uma vez que as empresas têm direito a percentagens das reservas, mas é uma forma muito boa de atrair clientes e de fazer publicidade ao Hotel.

Existe com já foi referido uma outra função que ambos têm, isto é, tanto a Booking como a Venere permitem-nos (funcionários do hotel) aceder no modo Extranet ao seu site e selecionar por exemplo o número de quartos disponíveis para venda e depois alterá-los, ou

mesmo fechar o hotel nestes *sites* quando já não nos restam quartos para vender, para que nenhum cliente faça uma reserva *online* para uma data em que nós no HFD já não temos quartos disponíveis.

Isto, mais uma vez, para além de muita comunicação e atenção, necessita também de muita responsabilidade para que não surjam problemas, como um cliente realizar uma reserva *online* porque nós nos esquecemos de tirar quartos disponíveis para venda no *site* e depois não termos nenhuma possibilidade de alojar esse cliente.

Embora pareçam funções muito simples, são todas funções de responsabilidade e constante atenção, bem como muitas vezes de alguma azáfama, quando por exemplo estamos na esplanada a servir um cliente e entra outro para realizar o *check-in*, mas temos também o telefone a tocar e alguém a querer uma bebida do bar ou mesmo um livro disponibilizados para leitura dos clientes.

DADOS ESTATÍSTICOS

Como já referido anteriormente, neste ponto iremos tratar algumas estatísticas, usando dados sobre as estadias no HFD.

Analisaremos todo o ano de 2011, e de seguida os meses de janeiro e maio de 2012, ou seja, o período em que estagiei no Hotel, comparando-os com os dados de 01 de junho de 2011 a 31 de dezembro do mesmo ano.

Procurarei em primeiro lugar mostrar as nacionalidades com maior percentagem de estadias, e depois, aproveitando a época em que me encontrei a estagiar, mostrar as épocas altas e baixas do Hotel.

Resta apenas referir que todos estes dados se encontram em anexo.

Assim sendo, na primeira análise, teremos nove campos com nacionalidades e mais um que equivale às outras (uma vez que nenhuma das restantes é superior a qualquer uma das nove presentes em termos de percentagem), as quais serão aqui descritas por ordem decrescente pelo número de estadias.

A nacionalidade que mais se fez representar no Hotel, obviamente, foi a Portuguesa, com um total anual de 70,81% (Estatísticas 1).

Este é um ponto que tem que ser bem avaliado. À primeira vista, fica-se com a ideia que a maior parte de hóspedes são portugueses. No entanto, essa preponderância conhece oscilações significativas. No mês de julho temos praticamente metade de hóspedes com a nacionalidade portuguesa (54,95%) e a outra “metade” é composta por pessoas de outras nacionalidades, desde turistas a clientes que têm negócios na região e ficam hospedados no nosso hotel.

Esta análise mostra que, como referi anteriormente nos encontramos num grande centro de turismo e comunicações interculturais, havendo até dias em que a língua portuguesa, num Hotel que se encontra em pleno território português, não é falada.

Mas podemos ir mais longe, porque no mês de setembro, chegamos mesmo a ter uma percentagem maior de hóspedes de nacionalidade que não a portuguesa, ou seja, a percentagem de hóspedes de nacionalidade portuguesa é de apenas 46,86%.

Estes dados servem para mostrar a força do turismo na Região do Douro na considerada época alta, que geralmente vai do início da Páscoa ao fim das Vindimas, que, curiosamente, costuma ser o mês de setembro.

Resta agora apresentar de forma decrescente o resto das nacionalidades mais representadas: Alemanha 4,64%, França 4,11%, Brasil 2,80%, Bélgica 2,47%, Reino Unido 1,73%, Espanha 1,40%, Holanda 1,22%, Estados Unidos da América 0,85% e outros 9,97% (Estatísticas 1).

O segundo ponto de análise estatístico, mostra através do número de pessoas que estiveram no Hotel, os períodos de época alta e baixa, sendo que o período em que me encontrei no Hotel a estagiar é um período maioritariamente baixo e isso é facilmente verificado através dos dados.

Embora os dados estatísticos sejam de anos diferentes, ou seja, de 2011 e 2012, e o período com menos percentagem de hóspedes tenha menos dois meses que o outro período (época baixa conta com cinco meses e a época alta com sete), a diferença está mesmo na época em que a região é mais procurada e isso faz-se sentir número de hóspedes.

Assim sendo, e como é verificável em anexo, entre o dia 01 de janeiro de 2012 e o dia 31 de maio de 2012, estiveram 1,070 pessoas hospedadas no Hotel (Estatísticas2), enquanto entre 01 de junho de 2011 e 31 de dezembro de 2011, estiveram 3,024 clientes hospedados no HFD (Estatísticas 3 e 4).

Estes números são claros, pelo menos o suficiente para que se explique que a fase do ano em que a região do Douro é mais procurada é uma altura que alia as boas condições climáticas, à época das vindimas e a práticas e usos que só nestes meses são possíveis, como é o caso dos passeios de barcos ao longo do Rio Douro.

EMPRESA-IMPLEMENTAÇÕES

Decidi deixar este ponto como uma forma de enumerar pequenas alterações ou implementações que poderiam ser levadas a cabo no Hotel, e digo pequenas porque penso que a empresa funciona de forma correta, e sendo um empreendimento razoavelmente novo, em termos de infraestruturas, esta estão ainda em muito bom estado.

Assim sendo no que toca à gestão da empresa, apenas penso que seria benéfico ter uma outra pessoa, mas que tivesse o conhecimento e a possibilidade de gerir ao mesmo tempo o Hotel e o Restaurante, de uma forma mais próxima e diária. O que penso faltar, é, uma pessoa capaz de acompanhar, ter a capacidade de interligar ambos os locais, e que conseguisse um ponto de equilíbrio entre ambos, isto é, que funcionassem ao mesmo nível e um em prol do outro.

O hotel e restaurante, sendo da mesma gerência, ficariam a ganhar com uma gestão que analisasse tudo o que está a mais e neste caso a tornar-se em prejuízo, e tudo o que está em falta e impede a existência de uma maior lucro. Penso que isto é algo que não existe nesta altura e poderá causar algumas discrepâncias entre ambos os estabelecimentos.

Existem depois outras implementações a nível estrutural que trariam muitos benefícios, e mesmo tendo em conta que algumas destas implementações já se encontram em estudo, irei referi-las na mesma: uma vez que a procura tem sido muito grande, é necessária a ampliação do número de quartos no hotel de forma a satisfazer a procura dos clientes; é claro que esta ampliação iria trazer consigo outras necessidades, como a criação de uma piscina e uma zona de reuniões, porque a existente não iria ter capacidade para uma maior proporção de quartos.

As implementações que referi não são muitas. Ainda que de elevado custo, iriam com certeza fazer disparar a empresa para outro nível, um nível que permitiria resolver um ponto que referi antes, que era o facto de o Hotel ser “apenas” de 3 estrelas.

Não poderemos ainda assim pensar que isso iria fazer disparar os preços das estadias, uma vez que um significativo ajuste de preços, iria ser justificado quando aliado a uma melhoria

de serviços, ficando ainda assim a serem praticados bons preços, abaixo dos demais da região.

Acredito ainda, com muitas certezas, que estas melhorias iriam catapultar o HFD para um lugar muito perto do topo no que diz respeito ao ramo da hotelaria na região, passando a apresentar uma maior rentabilidade e afluência.

CONCLUSÃO/REFLEXÃO CRÍTICA

A realização deste estágio curricular permitiu-me aprofundar conhecimentos teóricos e práticos no ramo da hotelaria, bem como desenvolver uma melhor comunicação a nível cultural, fazendo uso não só da língua portuguesa como maioritariamente da língua inglesa.

No que diz respeito à hotelaria posso dizer que aprendi muito sobre este ramo, e que toda esta experiência será com certeza algo que me ajudará muito no meu futuro profissional, e caso esse futuro passe mesmo por trabalhar nesta área, sinto que tenho as bases necessárias, e mais que isso, o à-vontade para me dedicar e trabalhar de forma muito produtiva e séria.

Verifiquei que quando se inicia um projeto destes, a construção de um hotel, muitas pessoas pensam em atingir apenas lucros e ter uma forma de ganharem a sua vida e se possível enriquecer, mas, nestes meses de estágio, verifiquei que a Administração tem outro fator de motivação, que levou a assumir o risco de criar esta empresa. Refiro-me à satisfação pessoal, a satisfação em promover o Douro, e ao mesmo tempo em erguer um património pessoal.

Arrisco mesmo a dizer que a satisfação pessoal chega muitas vezes a estar à frente do lucro. O facto de se ter algo que foi pensado, realizado e depois gerido por nós próprios, tendo muitas vezes o reconhecimento de um bom trabalho, é sem dúvida um fator que move a Administração do Hotel.

Para muitos empreendedores, a maior recompensa é mesmo a satisfação pessoal, é a vontade e o querer que faz mover o empreendedor.

“A satisfação económica é resultado de um objetivo alcançado (recompensa) e não um fim em si mesmo. A maior recompensa seria a satisfação pessoal” (ROBERT HIRSCH, 1965).

No que toca à comunicação cultural, e grande parte das vezes inter-cultural, importa lembrar que este processo constante ao qual durante todo o período de estágio estive “sujeito”, foi um processo muito importante para o meu enriquecimento cultural, mas que contribui acima de tudo para perceber como diferentes culturas e diferentes nacionalidades

têm diferenças, às vezes diferenças ténues, e outras vezes diferenças grandes de traços culturais.

Pessoalmente, e como uma ótima forma de pôr em prática muitas noções de relações interculturais, este processo permitiu-me ainda mais perceber que as diferentes culturas apresentam diferentes maneiras de ver as coisas, de aceitar as diferenças, os erros, de comunicar satisfação, e claro de conviver com outros seres humanos.

“Communication in today’s world requires culture. Problems in communication are rooted in who you are, in encounters with a different mentality, different meanings, a different tie between language and consciousness. Solving the problems inspired but such encounters inspires culture.” (MICHAEL AGAR, 1994, P.23)

Neste ponto tornei-me um ser humano com uma visão muito mais enriquecedora acerca de como muitas culturas influenciam a maneira das pessoas por elas abrangidas viverem o seu dia-a-dia, mas também consegui perceber a magia que é juntar nem que seja apenas por cinco minutos numa conversa, duas pessoas de culturas completamente diferentes, que algumas vezes não sabiam como era a maneira de pensar e agir da outra pessoa, mas que acaba com uma interação de enorme satisfação, prazer em comunicar e saber mais, e acima de tudo partilhar experiências.

“From workplace to classroom diversity, different cultural beliefs, values, and communication styles are here to stay. In order to achieve effective intercultural communication, we have to learn to manage differences flexibly and mindfully.” (STELLA TING- TOOMEY, 1999: 3)

Devo ainda referir, para concluir, que levo comigo muita informação e experiência de trabalho que serão a minha base de futuro e que farão certamente sempre parte da minha maneira de agir, pensar e trabalhar.

Como despedida, e mostrando a beleza que mais que uma vez tentei mostrar no trabalho acerca da região do Douro, cito Miguel Torga, em *Cântico do Homem*, publicado em 1950: “ *O que é bonito neste mundo, e anima, é ver que na vindima de cada sonho fica a cepa a sonhar outra aventura. E que a doçura que não se prova se transfigura noutra doçura muito mais pura e muito mais nova.*”

BIBLIOGRAFIA

- Agar, Michael, *Language Shock – Understanding the Culture of Conversation*. New York: Perennial, 1994, 2002, p. 23, 37.

- Bittencourt, Silvana Rosa, *Empreendedorismo 2011/2012 – Gestão*.

- Krakauer, Jon, *O lado Selvagem*, 1ª Edição, Editorial Presença, Lisboa, janeiro, 2008.

- Mansilha, Armando, *Alto Douro Vinhateiro – Património Mundial*, Notícias do Douro, AGEPE, Peso da Régua, 2002.

- Torga, Miguel, *Cântico do Homem*, Coimbra, 1950.

- Ting-Toomey, Stella, 1999: 3, *Communicating Across Cultures*, 1 edition, The Guilford Press, New York, January 22, 1999.

- http://pt.wikipedia.org/wiki/Regi%C3%A3o_Vinhateira_do_Alto_Douro (consultado a 29/05/2012)

- <http://www.booking.com/>(consultado em 20/05/2012)

- <http://www.hotelfolgosadouro.com/>(consultado em 25/04/2012)

ANEXOS

Secção: Recepção

Folha de Ponto

HOTEL
FOLGOSA
DOURO

Nome do (a) Funcionário (a): Telmo Sousa	Mês: Março de 2012
---	-----------------------

Dia	Período da Manhã		Período da Tarde		Horas Extra	Justificação Horas Extra	Observações	Rubrica
	Entrada	Saída	Entrada	Saída				
1	_____	_____	16.00	24.00				Folga
2	_____	_____	16.00	24.00				Folga
3	_____	_____	16.00	24.00				Folga
4	_____	_____	16.00	24.00				Folga
5	_____	_____	16.00	24.00				Folga
6	F O L G A		_____	_____				
7	F O L G A		_____	_____				
8	00.00	8.00h	16.00	24.00				Folga
9	_____	_____	16.00	24.00				Folga
10	8.00h	16.00h	_____	_____				Folga
11	8.00h	16.00h	_____	_____				Folga
12	F O L G A		_____	_____				
13	F O L G A		_____	_____				
14	00.00	8.00	16.00	24.00				Folga
15	16.00	_____	16.00	24.00				Folga
16	8.00	16.00	_____	_____				Folga
17	8.00	16.00	_____	_____				Folga
18	F O L G A		_____	_____				
19	_____	_____	16.00	24.00				Folga
20	_____	_____	16.00	24.00				Folga
21	08.00	16.00	_____	_____				Folga
22	08.00	16.00	_____	_____				Folga
23	_____	_____	16.00	24.00				Folga
24	_____	_____	16.00	24.00				Folga
25	_____	_____	16.00	24.00				Folga
26	_____	_____	16.00	24.00				Folga
27	_____	_____	16.00	24.00				Folga
28	F O L G A		_____	_____				
29	_____	_____	16.00	24.00				Folga
30	8.00	16.00	_____	_____				Folga
31	_____	_____	16.00	24.00				Folga

Total de Horas do mês:		Total de Horas Extra do mês:	
		Mês Anterior:	
		Total:	

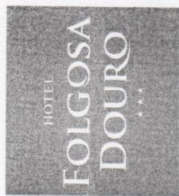
Coluna Observações:

Fer – Feriado trabalhado;
 FT – Folga Trabalhada;
 F – Folga;
 Falta – Falta ao Serviço sem justificação;
 Falta Just. – Falta Justificada;
 CHE – Compensação de horas extra;
 CFT – Compensação de folga trabalhada;
 Férias – Durante o período de Férias;

Assinatura Funcionário:

Assinatura Director:

Figura 1 – Folha de ponto



Horário da Recepção

De 14 - 05 - 2012 A 20 - 05 - 2012

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
Ivone	8-16	16-24	8-16	16-24	Folga	16-24	Folga
Márcio	Folga	Folga	0-8	0-8	0-8	0-8	0-8
Sara	16-24	8-16	Folga	Folga	8-16	Folga	8-16
Telmo	Folga	Folga	16-24	8-16	16-24	8-16	16-24

Aviso: Comunicar até sexta-feira referências relativas ao horário da semana seguinte. Caso passe de sexta-feira os mesmos não serão alterados.

Historial de Folgas em Atraso:

Ivone - 3
Telmo - 7
Sara - 2
Márcio 0

HOTEL
**FOLGOSA
DOURO**

Figura 2 – Exemplo de horário



Hotel Folgosa Douro

BOLETIM DE RESERVA

Número da Reserva Data de Criação:

Reserva em nome de:

Chegada Partida Nº de noites

Quantidade de Quartos

Tipo de Quarto
Singale **Duplo** **Twin**

Piso
0 - Jardim de Inverno **1 - Varandas do Douro** **2 - Panorâmica de sonho**

Camas
Cama de Casal **Duas camas**

Cama Extra Adulto **Berço** **Cama Extra Criança**

Tratamento Especial
TT. Vip **Noivos** **Aniversário**

Dados pessoais
Dados do Cartão de Crédito
Número:
Validade:
Código de Segurança:
Telef:
Fax:
E-mail:
Outro Meio de Pagamento

Observações
Confirmada **Waiting-List** **Pendente**

Tarifas
Época A: **Época B:** **Tarifa Especial:**

Observações:

Figura 3 – Boletim de reservas

Controlo da venda de produtos na receção

Produto	Quantidade	Data	Funcionário

Figura 4 – Venda de produtos

Passeios de Barco

Data	N.º #	N.º Pax	Valor Lançado	Comissão	Observações

Figura 5 – Vendas de serviços

Mesa N.º _____

Reserva

AzDouro
RESTAURANTE RESTAURANT

Nome: _____

Data: ___/___/___ **Quarto n.º** _____ **Hora:** _____

Almoco **Jantar** **P. Almoco** **Outros:** _____

Observações

N.º de Pessoas: _____

Funcionário: _____

Figura 6 – Reserva de refeições



Data: ___ / ___ /20___

FECHOS DE CAIXA

Secção: _____

Cash	€
TPA (Terminal de Multibanco)	€
Transf. Bancária	€
Cheque	€
New Conta	€
Transf. Contabilidade	€
Total	€

Entregou:

Verificou:

HOTEL
FOLGOSA
DOURO

Figura 7 – Fecho de caixa

Paxs / Nacionalidades / Mês

	PORTUGAL	FRANCA	ESPAÑA	ALEMANH A	BRASIL	REINO UNIDO	BELGICA	ESTADOS UNIDOS DA AMERICA	HOLANDA	Outros
Jan/2011	156	8	8	0	18	0	0	0	0	4
% Por Nacionalidade	80.41%	4.12%	4.12%	0.00%	9.28%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.06%
Fev/2011	226	0	6	1	0	2	0	0	0	8
% Por Nacionalidade	93.00%	0.00%	2.47%	0.41%	0.00%	0.82%	0.00%	0.00%	0.00%	3.29%
Mar/2011	227	0	5	8	3	0	10	0	0	68
% Por Nacionalidade	70.72%	0.00%	1.56%	2.49%	0.93%	0.00%	3.12%	0.00%	0.00%	21.18%
Abr/2011	408	11	0	13	10	4	6	0	4	26
% Por Nacionalidade	84.65%	2.28%	0.00%	2.70%	2.07%	0.83%	1.24%	0.00%	0.83%	5.39%
Mai/2011	201	24	0	12	18	16	4	3	17	14
% Por Nacionalidade	65.05%	7.77%	0.00%	3.88%	5.83%	5.18%	1.29%	0.97%	5.50%	4.53%
Jun/2011	274	14	0	24	6	6	4	10	6	43
% Por Nacionalidade	70.80%	3.62%	0.00%	6.20%	1.55%	1.55%	1.03%	2.58%	1.55%	11.11%
Jul/2011	250	32	4	76	13	14	14	4	4	44
% Por Nacionalidade	54.95%	7.03%	0.88%	16.70%	2.86%	3.08%	3.08%	0.88%	0.88%	9.67%
Ago/2011	536	37	16	8	19	6	4	3	10	69
% Por Nacionalidade	75.71%	5.23%	2.26%	1.13%	2.68%	0.85%	0.56%	0.42%	1.41%	9.75%
Set/2011	284	32	22	56	20	28	61	17	11	75
% Por Nacionalidade	46.86%	5.28%	3.63%	9.24%	3.30%	4.62%	10.07%	2.81%	1.82%	12.38%
Out/2011	343	22	0	12	13	0	10	2	4	43
% Por Nacionalidade	76.39%	4.90%	0.00%	2.67%	2.90%	0.00%	2.23%	0.45%	0.89%	9.58%
Nov/2011	135	5	1	2	2	3	0	0	0	58
% Por Nacionalidade	65.53%	2.43%	0.49%	0.97%	0.97%	1.46%	0.00%	0.00%	0.00%	28.16%
Dez/2011	198	3	2	0	6	0	0	0	0	4
% Por Nacionalidade	92.96%	1.41%	0.94%	0.00%	2.82%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.88%
Total	3238	188	64	212	128	79	113	39	56	456
% Por Nacionalidade	70.81%	4.11%	1.40%	4.64%	2.80%	1.73%	2.47%	0.85%	1.22%	9.97%

Figura 8 – Estatística 1

Pax / Nacionalidades

Desde : 01/01/12 Até : 31/05/12

Nacionalidade	Ocupadas				Paxs	Chegadas		Ocupadas	
	Aloj.	A	C	B		Aloj.	Paxs	House Use	Complimentary
Directos	61	88	0	0	88	54	77	0	1
BELGICA	10	12	0	0	12	10	12	0	0
BRASIL	5	10	0	0	10	3	6	0	1
ALEMANHA	5	6	0	0	6	5	6	0	0
FRANÇA	4	4	0	0	4	2	2	0	0
REINO UNIDO	3	6	0	0	6	3	6	0	0
PORTUGAL	32	46	0	0	46	29	41	0	0
ESTADOS UNIDOS DA AMERICA	1	2	0	0	2	1	2	0	0
ÁFRICA DO SUL	1	2	0	0	2	1	2	0	0
Directos AG/Contrato	143	277	6	1	284	111	219	0	3
AUSTRIA	3	6	0	0	6	1	2	0	0
BELGICA	4	8	0	0	8	3	6	0	0
BRASIL	6	12	0	0	12	5	10	0	0
ALEMANHA	3	4	0	0	4	2	3	0	0
DINAMARCA	3	6	0	0	6	1	2	0	0
ESPAÑA	3	4	0	0	4	3	4	0	0
ESPAÑA	2	4	1	0	5	2	5	0	0
FRANÇA	14	28	0	0	28	9	18	0	0
REINO UNIDO	1	2	0	0	2	1	2	0	0
ISRAEL	1	2	0	0	2	1	2	0	0
ITALIA	1	2	0	0	2	1	2	0	0
PORTUGAL	102	199	5	1	205	82	163	0	3
Entidades	367	656	26	16	698	263	502	0	10
AUSTRIA	1	2	0	0	2	0	0	0	0
BELGICA	4	8	0	0	8	4	8	0	0
BRASIL	12	22	0	0	22	8	15	0	0
CANADA	3	5	0	0	5	2	3	0	0
SUIÇA	12	12	0	0	12	9	9	0	0
ALEMANHA	6	10	1	1	12	6	12	0	0
DINAMARCA	2	4	0	0	4	1	2	0	0
ESPAÑA	8	14	0	0	14	6	10	0	0
ESLOVÉNIA	1	1	0	0	1	1	1	0	0
ESPAÑA	2	4	0	0	4	2	4	0	0
FRANÇA	12	24	0	0	24	8	16	0	0
IRLANDA	1	2	0	0	2	1	2	0	0
JAPAO	1	2	0	0	2	1	2	0	0
HOLANDA	9	20	2	0	22	5	11	0	0
PORTUGAL	290	520	23	15	558	207	403	0	9
RUSSIA	1	2	0	0	2	1	2	0	0
ESTADOS UNIDOS DA AMERICA	2	4	0	0	4	1	2	0	1
Total	571	1,021	32	17	1,070	428	798	0	14

Figura 9 – Estatísticas 2

Pax / Nacionalidades

Desde : 01/06/11 Até : 31/12/11

Nacionalidade	Ocupadas				Paxs	Chegadas		Ocupadas	
	Aloj.	A	C	B		Aloj.	Paxs	House Use	omplimentary
Directos	226	346	0	2	348	157	239	0	1
ARGENTINA	2	2	0	0	2	1	1	0	0
AUSTRIA	2	3	0	0	3	2	3	0	0
BELGICA	3	4	0	0	4	3	4	0	0
BRASIL	4	8	0	0	8	3	6	0	0
CANADA	3	6	0	0	6	3	6	0	0
SUIÇA	2	4	0	0	4	1	2	0	0
COLÓMBIA	5	6	0	0	6	5	6	0	0
ALEMANHA	11	16	0	0	16	8	11	0	0
DINAMARCA	6	9	0	0	9	2	3	0	1
ESPAÑA	4	7	0	0	7	3	5	0	0
ESPAÑA	2	2	0	0	2	2	2	0	0
ESTONIA	13	24	0	0	24	6	11	0	0
FRANÇA	13	15	0	0	15	8	10	0	0
REINO UNIDO	5	10	0	0	10	3	6	0	0
ITALIA	2	4	0	0	4	1	2	0	0
HOLANDA	2	4	0	0	4	1	2	0	0
NORUEGA	4	5	0	0	5	4	5	0	0
PORTUGAL	136	205	0	2	207	95	144	0	0
POLONIA	2	4	0	0	4	1	2	0	0
ESTADOS UNIDOS DA AMERICA	5	8	0	0	8	5	8	0	0
Directos AG/Contrato	445	864	26	19	909	306	628	0	8
AUSTRALIA	1	2	0	0	2	1	2	0	0
BELGICA	19	34	0	0	34	9	17	0	0
BRASIL	23	46	3	0	49	18	38	0	0
CANADA	11	22	0	1	23	6	13	0	0
SUIÇA	6	12	0	0	12	5	10	0	0
ALEMANHA	25	50	0	4	54	14	29	0	0
DINAMARCA	8	16	0	0	16	3	6	0	0
ESPAÑA	9	14	0	0	14	7	10	0	0
ESPAÑA	4	8	0	0	8	4	8	0	0
FRANÇA	25	50	5	1	56	21	48	0	0
REINO UNIDO	12	22	0	0	22	7	13	0	0
HUNGRIA	2	3	0	0	3	2	3	0	0
INDONÉSIA	3	5	0	0	5	2	3	0	2
ITALIA	5	10	0	0	10	5	10	0	0
LUXEMBURGO	2	4	2	0	6	1	3	0	0
HOLANDA	11	22	0	0	22	7	14	0	0
NORUEGA	2	4	0	0	4	1	2	0	0
PORTUGAL	260	508	16	13	537	184	382	0	5
SUECIA	6	10	0	0	10	3	5	0	1
ESTADOS UNIDOS DA AMERICA	11	22	0	0	22	6	12	0	0
Entidades	903	1,643	79	45	1,767	608	1,193	0	41
ARGENTINA	2	3	0	0	3	2	3	0	0
AUSTRALIA	2	4	0	0	4	2	4	0	1
AUSTRIA	1	2	0	0	2	1	2	0	0
BELGICA	32	55	0	0	55	24	41	0	0

Figura 10 - Estatísticas 3

Pax / Nacionalidades

Desde : 01/06/11 Até : 31/12/11

Nacionalidade	Ocupadas				Paxs	Chegadas		Ocupadas	
	Aloj.	A	C	B		Aloj.	Paxs	House Use	omplimentary
BRASIL	13	22	0	0	22	8	14	0	0
CANADA	9	15	0	0	15	7	12	0	0
SUIÇA	23	43	0	0	43	11	19	0	2
ALEMANHA	74	108	0	0	108	27	43	0	0
DINAMARCA	2	4	0	0	4	2	4	0	0
ESPAÑA	12	24	0	0	24	7	14	0	0
ESPAÑA	7	12	0	0	12	6	10	0	2
FRANÇA	34	65	4	5	74	17	35	0	0
REINO UNIDO	15	25	0	0	25	9	13	0	1
ISRAEL	1	2	0	0	2	1	2	0	0
ITALIA	1	2	0	0	2	1	2	0	0
JAPAO	2	3	0	0	3	2	3	0	0
HOLANDA	5	9	0	0	9	5	9	0	0
NORUEGA	2	4	0	0	4	2	4	0	0
PORTUGAL	615	1,163	73	40	1,276	456	924	0	33
POLONIA	5	10	2	0	12	4	10	0	1
SEM NACIONALIDADE	2	2	0	0	2	2	2	0	0
ESLOVAQUIA	36	50	0	0	50	4	7	0	1
SUECIA	2	4	0	0	4	2	4	0	0
SUÍCIA	2	4	0	0	4	2	4	0	0
ESTADOS UNIDOS DA AMERICA	3	6	0	0	6	3	6	0	0
ÁFRICA DO SUL	1	2	0	0	2	1	2	0	0
Total	1,574	2,853	105	66	3,024	1,071	2,060	0	50

Figura 11 - Estatísticas 4