



## ÍNDICE

Autores	9
Prefácio <i>Ana Mendes Godinho</i>	11
Introdução	13
Glossário	17

## I ALOJAMENTO

### CAPÍTULO 1

#### O ALOJAMENTO TURÍSTICO EM PORTUGAL

1. Tipologia de empreendimentos turísticos em Portugal	35
2. Enquadramento e números da hotelaria em Portugal	35
3. Aspetos fundamentais do fenómeno turístico	39
3.1. Antecedentes históricos	39
3.2. Repercussões sobre as atividades económicas diretas e indiretas	41
4. Organização dos serviços do turismo em Portugal aos níveis local, regional e nacional	44
4.1. Nível local	44
4.2. Nível regional	45
4.3. Nível nacional	46
5. Novas tendências no turismo	47
5.1. Novos produtos e serviços do turismo	49
5.2. Novos mercados de consumo da hotelaria em Portugal	52



53. Os serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio	53
54. As relações com o exterior e a promoção dos serviços da unidade hoteleira	55

## CAPÍTULO 2

### GESTÃO DO ALOJAMENTO

1. Hotel – definições, características e classificação	59
1.1. Definições	59
1.2. Características	59
1.3. Classificação	61
2. A importância da gestão do alojamento no desempenho da unidade hoteleira	63
3. Técnicas de atendimento e acolhimento de excelência ao hóspede	66
4. Organograma	69
4.1. Estrutura hierárquica	70
4.2. Relações de autoridade e interdependência funcional	72
4.3. Comunicação entre os órgãos estruturais	74
5. Organização funcional de uma unidade hoteleira – estruturação e serviços	77
5.1. Receção/reservas	78
5.2. Housekeeping/andares	79
5.3. Lavandaria	80
5.4. Economato	80
5.5. Restaurante	81
5.6. Cozinha/pastelaria	81
5.7. Bar	82
5.8. Animação	82
6. Comunicação interna de uma unidade hoteleira	83
6.1. Circuitos do processo de comunicação	83
6.2. Canais e meios de comunicação	84
6.3. Relacionamento interpessoal – atitudes, etiqueta, cortesia, assertividade	87
7. Legislação reguladora da atividade hoteleira	91

## II RECEÇÃO

### CAPÍTULO 3

#### GESTÃO DE FRONT OFFICE

1. Organização do departamento de <i>front office</i> – receção e portaria	100
--	-----



11	Estrutura organizacional – localização, áreas de serviço, equipamento, operações	100
12	Conceção do espaço de receção e “balcão”	100
2	Acolhimento hoteleiro	102
3	A interação do <i>front office</i> com os outros departamentos da unidade hoteleira	107
31	Departamento de recursos humanos/pessoal e <i>front office</i>	109
32	Departamento de <i>marketing/comercial</i> e <i>front office</i>	110
33	Departamento financeiro e administrativo e <i>front office</i>	112
34	Departamento de F&B e <i>front office</i>	113
35	Departamento de manutenção e segurança e <i>front office</i>	114
36	Departamento de alojamento/ <i>housekeeping</i> e <i>front office</i>	116
4	Gestão de equipa – categorias profissionais e funções do <i>staff</i> de receção	117
5	Funções e procedimentos do chefe de receção	119
6	Funções e procedimentos do rececionista	124
61	Apresentação/imagem pessoal	125
62	Personalidade e perfil	127
63	Técnicas de excelência no atendimento e na comunicação	127
7	Funções e procedimentos na portaria	130
71	Procedimentos gerais – <i>checklist</i>	130
72	Porteiros e bagageiros	132
73	Entradas individuais e subida de bagagem	133
74	Entradas de grupos e subida de bagagem	134
75	Saídas individuais e descida de bagagem	134
76	Saídas de grupos e descida de bagagem	135
77	Registos e entregas	135
8	Funções e procedimentos na receção	136
81	Turnos	137
82	<i>Check-in</i>	139
83	<i>Checkout</i>	144
84	Pagamentos	146
85	Emissão de faturas – <i>city ledger</i>	149
86	<i>Remarks, traces, logbook</i> e livro de ocorrências	149
87	Telefones	150
88	Email	153
89	O serviço de balcão	154
810	O serviço de <i>night audit</i>	156



811. <i>Vouchers</i> de oferta	159
812. Fecho de caixa	159
813. Câmbios	159
814. <i>Payout</i>	160
815. <i>Petty cash</i>	160
816. Débitos diversos	160
9. Cliente hoteleiro	161
9.1. A comunicação com o hóspede e a prestação de informação	161
9.2. Clientes intermediários – agências de viagens, operadores turísticos e <i>Online Travel Agencies</i>	162
9.3. Hóspedes com necessidades especiais	163
9.4. Hóspede <i>full credit</i>	165
9.5. Hóspede VIP	167
9.6. Hóspede <i>walk-in</i>	167
9.7. Hóspede <i>day use</i>	168
9.8. Gestão de reclamações de hóspedes	168
10. Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e de bens	169
10.1. Detetores de incêndio, extintores e câmaras detetoras de intrusões, alarmes diversos	170
10.2. Regras e procedimentos relativos a pessoas e bens	170
10.3. Comunicação aos serviços responsáveis	172

#### CAPÍTULO 4

### **GESTÃO DE BACK OFFICE**

1. Normas gerais de planeamento de ocupações	181
2. Sistemas de informação sobre a disponibilidade de alojamento	183
2.1. Programas/sistemas informáticos de registo de reservas e de planeamento de ocupações e de chegadas	184
2.2. Serviço de reservas	189
2.3. Reserva ao balcão	191
2.4. Reservas por telefone	192
2.5. Reservas por email	193
2.6. Reservas via intermediários	193
2.7. Pedidos extraordinários	199
2.8. Pagamentos ou depósitos antecipados	200
2.9. <i>Transfers</i>	201
2.10. Cancelamentos de reservas	201
2.11. Prolongamento de estadia	202

3. Registo e contabilização de aceitação ou recusa de reservas	203
4. Alterações, <i>upgrades</i> e <i>downgrades</i> de quartos	204
5. <i>Allotment</i> , <i>release</i> e <i>stop sales</i>	205
6. <i>Overbooking</i> e <i>no-show</i>	207
7. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e <i>vouchers</i>	210
8. <i>Rooming list</i> , atualização e controlo de <i>room status</i>	210
9. Indicadores de desempenho	212
91. Rácios de ocupação	214
92. <i>Revenue management</i>	214

### III HOUSEKEEPING

#### CAPÍTULO 5

#### GESTÃO DE ANDARES

1. <i>Housekeeping</i>	231
2. A organização do serviço de andares	232
21. Hierarquia profissional do departamento de <i>housekeeping</i>	235
22. Horários	236
3. Funções gerais da governanta-geral	239
4. O colaborador de andares	242
41. Apresentação e imagem pessoal	244
42. Técnicas de excelência no atendimento e na comunicação	246
5. Boas práticas de higienização e segurança no manuseamento de aparelhos e de produtos de limpeza	246
6. Requisições e reposições em serviço de andares	248
7. Procedimentos de andares	249
71. Preparação do carro de andares	250
72. Limpeza e preparação do quarto	251
73. Acessórios e <i>amenities</i> de quarto e casa de banho	253
8. Limpeza e preparação de zonas sociais/públicas	256
9. <i>Turndown</i>	256
10. Perdidos e achados	257



CAPÍTULO 6

**GESTÃO DA LAVANDARIA**

1. Lavandaria – características	259
2. Lavandaria interna versus lavandaria externa (vantagens e desvantagens)	260
2.1. Lavandaria interna	261
2.2. Lavandaria externa	261
3. Gestão da lavandaria	263
3.1. Métodos de trabalho	264
3.2. Organização do espaço (instalações, recursos, equipamentos e materiais)	266
3.3. Circuitos e condições logísticas de funcionamento	267
3.4. Cálculos de stocks de roupa	268
4. Gestão da rouparia	269
4.1. Sistemas de armazenamento de roupas	269

IV FICHAS DE TRABALHO

1. O alojamento	272
2. Gestão do alojamento	275
3. Gestão de <i>front office</i>	278
4. Gestão de <i>back office</i>	281
5. Gestão de andares	287
6. Gestão da lavandaria	291
Conclusão	295
Bibliografia	299