

**ANEXO TÉCNICO/A OPERAÇÕES TURÍSTICAS** | descrição breve de possíveis locais de estágio

Local	Função	Descrição
<p><b>Hotel</b></p> <p>Existem normas específicas para interagir com os clientes que serão explicadas em cada local de estágio – designam-se <i>procedimentos standard ou standards de serviço</i></p>	<b>Receção</b>	<p>A função de rececionista tem na sua essência receber, acolher, orientar e dar apoio aos hóspedes ao longo de toda a sua estadia, sendo o primeiro e último funcionário que o cliente vê no estabelecimento hoteleiro.</p> <p>Dependendo da tipologia de alojamento, as suas funções consistem em rececionar todos os que chegarem; atender o telefone; verificar os e-mails recebidos e dar-lhes seguimento; entregar a ficha de hotel e realizar o devido registo; fazer reservas, pré-reservas ou cancelamentos; realizar o check-in e check-out; receber os pagamentos das estadias; tratar de questões relacionadas com o transporte dos hóspedes; fazer o controlo do mapa de reservas; manter a receção do hotel em ordem; prestar apoio aos hóspedes ao longo de toda a estadia; dar informações e tirar dúvidas sobre os serviços, estrutura, etc; indicar pontos turísticos, restaurantes, etc; transmitir as informações para os demais departamentos do hotel.</p>
	<b>Room Service</b>	<p>Consiste em atender os pedidos dos clientes hospedados, relativos a comidas e bebidas. O cliente faz o pedido, via telefone, e a equipa providencia o pedido e <b>serve o cliente no quarto</b>.</p> <p>Em alguns hotéis funciona 24h, noutros existe um horário específico.</p>
	<b>Serviço de andares ou housekeeping</b>	<p>Arrumação, limpeza e manutenção dos quartos e das restantes áreas do hotel. É uma <b>área essencial</b> no hotel uma vez que a limpeza a higiene são os fatores mais valorizados pelo cliente.</p> <p>Decoração – arranjos florais entre outros</p> <p>Lavandaria – em alguns hotéis, na maior parte, o cliente pode solicitar apoio em termos de lavandaria e/ou costura. A maior parte dos hotéis não tem lavandaria própria, mas tem acordo com um serviço externo.</p>
	<b>Serviço de restauração e bar</b>	<p>Serviço de comidas e bebidas num local específico do hotel (serviço de pequenos-almoços; almoços ou jantares; bar).</p> <p>Preparação e manutenção do espaço e materiais</p>
<b>Lojas e áreas comerciais</b>		<p>Locais relacionados com a venda e/ou exposição de produtos e/ou serviços turísticos.</p> <p>A principal tarefa é o atendimento ao cliente, reposição de produtos, organização e manutenção da loja.</p>

<p><b>Empresas de animação turística</b></p>		<p>Empresas que desenvolvem atividades de animação específicas, como <i>tours</i>, organização de atividades de turismo e lazer, organização de feiras e congressos, entre outras.</p> <p>A principal atividade será o apoio às atividades prestadas por essas empresas.</p>
<p><b>Museus e outros espaços expositivos e de interesse turístico e cultural</b></p>		<p>Incluem-se neste grupo museus e outros espaços de interesse turístico, como fundações, caves de Vinho do Porto ou igrejas.</p> <p>As principais atividades serão a receção, acolhimento e acompanhamento dos visitantes; a realização de visitas guiadas; o atendimento em loja.</p>

Previamente o/a estagiário/a será informado acerca do local de estágio, **sendo marcadas entrevistas, pelo que deverá preparar-se, pesquisando informação sobre o local.**

Há vários condicionamentos impostos pelos potenciais locais de estágio, como o domínio das línguas estrangeiras, a idade do estagiário, o tipo de curso, a duração do estágio, etc.

A ECP tentará, sempre que possível, considerar um local de estágio compatível com o interesse do estagiário, bem como a proximidade ao seu local de residência. No entanto, nem sempre será possível, pelo que, neste caso, o estagiário poderá propor um local do seu interesse e averiguar, autonomamente, essa possibilidade, informando a escola desse procedimento.

As funções do estagiário serão convenientemente definidas e explicadas pelo responsável do estágio, aquando da entrevista e/ou após o início da FCT. Nesse sentido, devem estar sempre presentes as competências de atendimento ao público e de colaboração com a pessoa que irá definir a atividade do estagiário e a equipa de trabalho.