

**PROGRAMA DE ESTÁGIO – HOTEL ESCOLA VILA DOM BOSCO  
CAMPOS DO JORDÃO – SP**

**Prática Profissional** - Possibilitar a vivência prática operacional dos alunos no hotel-escola preparando-os tecnicamente para o exercício dos serviços de hospedagem, alimentos e bebidas, lazer e eventos, e estimulá-los a exercer a hospitalidade.

**Plano A – (Sábado, Domingo)**

**CARGA HORÁRIA:** 16 horas

**SÉRIE/PERÍODO:** 3º e 4º ano Curso de Turismo

**Plano B – (Mês de Julho – 15 dias)**

**CARGA HORÁRIA:** 120 horas

**SÉRIE/PERÍODO:** 3º e 4º ano Curso de Turismo

**COMPETÊNCIAS**

- Dominar as técnicas de operacionalização dos departamentos de hospedagem, alimentação, eventos, lazer e recreação;
- Ser capaz de supervisionar os serviços dos respectivos departamentos;
- Planejar e executar as atividades correspondentes às competências a serem cumpridas.
- Atuar em grupo de forma criativa e colaborativa, promovendo a hospitalidade com profissionalismo e ética.

**HABILIDADES**

- Espírito de liderança para a futura supervisão dos setores de hospedagem, A&B, lazer e eventos;
- Atender clientes utilizando técnicas e procedimentos pertinentes a área;
- Expressar-se claramente em linguagem verbal e não verbal;
- Avaliar desempenho pessoal no trabalho;
- Colaborar e fazer cumprir as normas do estabelecimento, seja em qual for o setor.

## **BASES TECNOLÓGICAS**

Desenvolve as relações de trabalho e sua organização. Identifica a importância e desempenho de cada setor. Aplica conhecimentos teóricos adquiridos no 3º e 4º ano do Curso de Turismo, por meio de acompanhamento e vivência das atividades operacionais de um hotel, assim como observação da relação entre teoria e prática nas atividades hoteleiras.

## **METODOLOGIA**

Este projeto prevê atividades periódicas no Hotel-Escola. Os alunos, organizados individualmente ou em grupos, permanecem por uma jornada de trabalho em cada um dos departamentos do hotel.

Durante as horas a cumprir, o estagiário seguirá uma seqüência lógica de aprendizagem em cada setor.

Os trabalhos serão divididos da seguinte forma:

### **Estágio em Hotelaria**

#### **Plano A – (Sábado , Domingo)**

Estágio supervisionado dividido em 02 módulos; a serem cumpridos conforme a necessidade do estabelecimento.

Em todos os setores, os estagiários serão recepcionados por um profissional efetivo da Vila Dom Bosco, que os orientarão sobre as atividades a serem desenvolvidas naquele dia.

O total de carga horária de estágio em Hotelaria será de 16 horas (2 dias de 08 horas de atividades cada), em finais de semanas, feriados e eventos especiais em dias de semana.

#### **Plano B – (Mês de Julho – 15 dias)**

Estágio supervisionado dividido em 02 módulos; a serem cumpridos conforme a necessidade do estabelecimento.

Em todos os setores, os estagiários serão recepcionados por um profissional efetivo da Vila Dom Bosco, que os orientarão sobre as atividades a serem desenvolvidas naquele dia.

O total de carga horária de estágio em Hotelaria será de 120 horas (15 dias de 08 horas de atividades cada), podendo ser cumprido em no mês de Julho, durante dias corridos. O estabelecimento se reservará o direito de definir os dias que deverão ser cumpridos as cargas horárias de cada departamento

### **Processo de Seleção**

A seleção de estágio será definida pela coordenação de Turismo da Unidade de Americana e serão convocados no total 3 alunos para cada semana (Plano A) e mais 06 alunos para Estágio em Hotelaria Plano B divididos em 02 turmas ) do Centro UNISAL da Unidade de Americana.

Ao final do estágio o aluno receberá um certificado de conclusão referente à carga horária estabelecida pelos programas. E deverá apresentar junto a Vila Dom Bosco e Coordenação de Estágio, um relatório geral detalhando as atividades realizadas nas dependências da Vila Dom Bosco.

### **Observações importantes:**

\*O estagiário deverá seguir as normas estabelecidas previamente pelo setor de Coordenação de Estágio em comum acordo com a Supervisão dos respectivos setores da Vila Dom Bosco;

\*Caberá a Vila Dom Bosco, apenas a hospedagem e alimentação dos estagiários.

### **BIBLIOGRAFIA**

BARRETO, Ronaldo. *Passaporte para o sabor*. São Paulo: SENAC, 2001.

CANDIDO, Índio. *Governança em hotelaria*. 3ª ed. Caxias do Sul: Educs, 2000.

CASTELLI, Geraldo. *Administração hoteleira*. 7ª ed. Caxias do Sul: Educs, 2000.

DAVIES, Carlos A. *Alimentos e bebidas*. Caxias do Sul: Educs, 1999.

MARQUES, Albano J. *Manual de hotelaria: política e procedimentos*. Rio de Janeiro: Thex, 2000.

FURTADO, Laura. *Técnicas de hotelaria*. Rio de Janeiro: Infobook, s.d.

PACHECO, Aristides de O. *Manual de serviço de garçom*. 2ª ed. São Paulo: SENAC, 2000.

\_\_\_\_\_. *Manual do Maître d'hotel*. 3ª ed. São Paulo: SENAC, 2000.

RIBEIRO, Célia. *Etiqueta na prática*. Rio de Janeiro: Melhoramentos, s.d.

SENAC. *Manual da camareira*. Rio de Janeiro: SENAC, 1999

### Organização das atividades de estágio no Hotel –Escola Vila Dom Bosco

#### ESTÁGIO EM HOTELARIA - PLANO A

Responsabilidades	Carga Horária	Horário de trabalho	Supervisor
1. A&B	08h00	Das 08h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00	<b>Fernando Marcos</b>
2. Hospedagem	08h00	Das 08h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00	<b>Aline Conforto</b>
<b>TOTAL GERAL DE HORAS</b>			
<b>08 horas (A&amp;B) + 08 horas (hospedagem) = <u>12 horas de estágio em hotelaria</u></b>			

\* Horários de Trabalho sujeitos a alterações decorrentes da demanda existente na Vila Dom Bosco.

#### ESTÁGIO EM HOTELARIA - PLANO B

##### MÓDULO 01 - ALIMENTOS E BEBIDAS

Responsabilidades	Carga Horária	Horário de trabalho	Supervisor
1. Limpeza e auxiliar geral	08h00	Das 11h00 as 15h00 e das 17h00 as 21h00	<b>Fernando Marcos</b>
2. Rest. Café da manhã (copa)	08h00	Das 06h00 as 10h00	<b>Fernando Marcos</b>
3. Estoque	08h00	Das 13h00 as 17h00	<b>Fernando Marcos</b>

4. Garde Manger – Saladas	08h00	Das 09h00 as 13h00 e das 15h00 as 19h00	<b>Fernando Marcos</b>
5. Confeitaria (bolos, pães e sobremesas)	08h00	Das 08h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00	<b>Fernando Marcos</b>
6. Cozinha Quente	08h00	Das 09h00 as 13h00 e das 16h00 as 20h00	<b>Fernando Marcos</b>
7. Rest. Almoço e Jantar	08h00	Das 10h00 as 14h00 e das 16h00 as 20h00	<b>Fernando Marcos</b>
8. Coffee Breaks ou similares em eventos	08h00	Das 09h00 as 13h00 e das 14h00 as 18h00	<b>Fernando Marcos</b>
<b>Subtotal A &amp; B = 64 horas</b>			
<b><u>MÓDULO 03 – HOSPEDAGEM</u></b>			
<b>Responsabilidades</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>Horário de Trabalho</b>	<b>Supervisor</b>
1. Recepção	08h00	Das 11h00 as 13h00 e das 15h00 as 21h00	<b>Aline Conforto</b>
2. Telefonia	08h00	Das 10h00 as 13h00 e das 15h00 as 20h00	<b>Aline Conforto</b>
3. Lavanderia	16h00	Das 8h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00 (2 Dias)	<b>Aline Conforto</b>
4. Auxiliar de Limpeza	08h00	Das 8h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00	<b>Aline Conforto</b>
5. Camareira	16h00	Das 8h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00 (2 Dias)	<b>Aline Conforto</b>
<b>Subtotal hospedagem = 56 horas</b>			
<b>TOTAL GERAL DE HORAS</b>			
<b>64 horas (A&amp;B) + 56 horas (hospedagem) = <u>120 horas de estágio em hotelaria</u></b>			

\* Horários de Trabalho sujeitos a alterações decorrentes da demanda existente na Vila Dom Bosco.

## DESCRIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

### Módulo 01 – Alimentos e Bebidas

<p>1. Limpeza e auxiliar geral</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Higienização de alimentos (frutas e verduras)</li><li>• Limpeza de utensílios de cozinha e restaurante;</li><li>• Limpeza e manutenção de equipamentos de cozinha e restaurante;</li><li>• Limpeza geral.</li></ul>
<p>2. Rest. Café da manhã (copa)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar na preparação de alimentos e bebidas para café da manhã;</li><li>• Preparar salão para café da manhã (arrumação de buffets);</li><li>• Cuidar da mise-in-place do salão, dos aparadores e utensílios de apresentação;</li><li>• Cuidar da reposição dos utensílios de apresentação.</li></ul>
<p>3. Estoque</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar e receber as mercadorias solicitadas;</li><li>• Organizar e manter organizado as dispensas in-natura, de alimentos secos, bebidas, congelados e descartáveis, de acordo com os padrões de Vigilância Sanitária e Boas práticas de Manipulação com alimentos e bebidas.</li></ul>
<p>4. Garde Manger – Saladas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ocupar-se das preparações frias a ser seguida no cardápio do dia: molhos frios e saladas (vinagrete, maionese e buffet frio em geral);</li><li>• Cuidar do armazenamento adequado das sobras e restauração das mesmas.</li></ul>
<p>5. Confeitaria (bolos, pães e sobremesas)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar o confeitoiro no preparo de pães, bolos e sobremesas conforme o cardápio do dia.</li></ul>
<p>6. Cozinha Quente</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar os cozinheiros no preparo de pratos quentes, conforme o cardápio do dia</li></ul>
<p>7. Rest. Almoço e Jantar</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuidar da mise-in-place do salão, dos aparadores e utensílios de apresentação;</li><li>• Cuidar da reposição dos utensílios de apresentação;</li><li>• Auxiliar na arrumação dos buffets: frio, quente, sobremesas e bebidas;</li><li>• Auxiliar no controle de hóspedes com pensão completa ou extras nos períodos das refeições;</li><li>• Realizar a retirada dos utensílios do salão que devem ser higienizados para posterior utilização.</li></ul>

#### 8. Coffee Breaks ou similares em eventos

- Cuidar da mise-in-place do salão, dos aparadores e utensílios de apresentação;
- Cuidar da reposição dos utensílios de apresentação;
- Auxiliar na arrumação do buffet de coffee break;
- Auxiliar na preparação de alimentos e bebidas para coffee break.

### **Módulo 02 - Eventos**

#### 9. Auxiliar geral em eventos

- Planejar e fazer cumprir a programação dos eventos da Vila Dom Bosco;
- Cuidar da manutenção do Salão de Palestras;
- Cuidar da manutenção e bom funcionamento dos equipamentos do Salão de Palestras;
- Cumprir os pedidos de arrumação de layout do Salão de Palestras;
- Organizar e recepcionar os participantes dos Eventos;
- Realizar o apoio logístico aos eventos quando necessário;
- Manter a organização na Sala de Apoio aos Eventos e zelar pelo bom funcionamento dos equipamentos (Microcomputadores, Xerox, Materiais de Escritório e etc.)

## Módulo 03 - Hospedagem

### 1.Recepção

- Receber hóspedes e passantes;
- Preparar a chegada de hóspedes com reservas, verificando a relação de reservas do dia, esclarecendo dúvidas com a chefia de reservas, antecipando procedimentos, tais como: verificação de cadastro do hóspede (nos casos de hotéis que adotam o sistema de ficha);
- Recepcionar o hóspede no check in , procedendo aos registros, preenchendo a documentação e destinando o apartamento para a hospedagem do hóspede;
- Realizar a mudança do hóspede de apartamento em conjunto com a Supervisora de Hospedagem, quando for necessário preenchendo o documento próprio;
- Anotar, no livro de ocorrência, as anormalidades, ocorrências e informações importantes referentes ao seu setor e a Vila Dom Bosco em geral;
- Manter contato direto e freqüente com a governança e/ou camareira para utilização e conferência das Unidades Habitacionais disponíveis, interditadas, liberadas, etc. e ocorrências sobre as mesmas;
- Atender às possíveis reclamações dos hóspedes, procurando dar soluções a todas, sendo um auxiliar eficiente nas informações e dificuldades apresentadas pelos mesmos;
- Realizar a saída dos hóspede (check-out) com extrema atenção e cuidado, verificando a forma de pagamento, controlando a fatura e gastos do cliente, separando e ordenando as notas e vales de despesas, informando a saída aos setores e assistindo o hóspede em todos os sentidos. Muitas vezes, o atendimento do check-out será fator decisivo da volta ou não do hóspede a Vila Dom Bosco.
- Fornecer informações sobre entretenimento do local e informações turísticas;
- Estar a par do funcionamento do hotel e seus recursos internos

## 2. Telefonia e Reservas

- Atender chamadas telefônicas internas e externas lembrando que a ligação deve ser atendida prontamente (o telefone não deve tocar mais de três vezes sem ser atendido), sem muita espera, identificando nome do hotel, cumprimentando o interlocutor e em seguida, identificar-se;
- Usar sempre as formas de tratamento: Senhor, Senhora, para evitar constrangimentos e sempre que possível, usar as expressões de educação: por favor, pois não, queira desculpar e muito obrigado;
- Dar prioridade às chamadas externas. Se estiver atendendo a outra ligação, peça que o interlocutor aguarde um momento. Atenda a nova chamada e peça que aguarde. Retorne a ligação anterior. Use o máximo de bom senso;
- Realizar chamadas telefônicas quando solicitado por outro setor e registrar na planilha preenchendo-a corretamente;
- Transferir chamadas telefônicas aos demais setores, porém antes de transferir a ligação, perguntar o nome da pessoa com quem está falando e o nome da pessoa com quem ela deseja falar, pedindo por favor que aguarde a transferência para o setor;
- Anunciar a chamada ao hóspede ou ao setor, evidenciando quem está na linha (nome da pessoa), antes de efetuar a transferência. Jamais transferir uma ligação diretamente para outro setor ou hóspede, pois não se sabe se há alguém no setor ou que há o desejo de atendê-la.
- Caso o ramal esteja ocupado e não puder transferir a ligação, faça contato com o interlocutor, informando-o e pedindo desculpas pelo fato;
- Para chamadas internas, identifique-se sempre "Recepção Fulano"
- Ser profissional mantendo sempre o sigilo sobre as ligações feitas e as pessoas envolvidas jamais divulgando ou comentando qualquer informação.
- Anotar todos os recados clara e diretamente para que este seja encaminhado ao seu destino;
- Fornecer informações sobre entretenimento do local e informações turísticas;

### 3. Lavanderia

- Liberar os enxovais para as rouparias em tempo hábil;
- Verificar o estado de conservação de todos os enxovais e uniformes para possíveis substituições ou reparos e tentar reaproveitar enxovais já desgastados de alguma maneira para o hotel;
- Selecionar e identificar as roupas por tecido e cor;
- Organizar as rouparias garantindo eficiência e qualidade de serviço;
- Seguir o processo de lavagem e de armazenamento conforme normas do hotel;
- Encher as máquinas de lavar e secar de acordo com a capacidade recomendada zelando assim pelos equipamentos utilizados;
- Economizar energia ajustando as máquinas de secar no calor adequado e no tempo certo de resfriamento;
- Zelar pelos materiais enviados a Lavanderia;
- Informar seu supervisor ou gerente de qualquer falha mecânica ou diminuição no estoque, para que possam ser tomadas as devidas providências;
- preparar as roupas limpas para entrega a supervisão e/ou camareiras
- Preencher corretamente as planilhas de entrada e saídas de roupas da lavanderia.
- Relacionar os materiais e produtos necessários à lavanderia, para serem requisitados no almoxarifado;
- Certificar-se de que estejam sendo usados produtos químicos adequados nas máquinas de lavar e de que haja um estoque suficiente desses produtos na lavanderia.

#### 4. Auxiliar de Limpeza

- Limpar áreas sociais como: lobby, restaurantes, sala de eventos, bares, corredores, sala de TV e banheiros comuns.
- Maximizar a eficiência do trabalho
- Retirar todo o lixo das áreas comuns diariamente (muitas vezes até mais de uma vez ao dia);
- Limpar e polir o chão, as janelas e os espelhos;
- Informar sobre danos nos ambientes externos para garantir rápido conserto de equipamento, enviando todos os pedidos à supervisão;
- Encaminhar à seção de “achados e perdidos”, todos os objetos encontrados nas áreas comuns do hotel.

#### 5. Camareira

- Limpar todas as manhãs: portas, paredes, quadros e janelas dos corredores e das salas;
- Limpar os apartamentos que estiverem vagos seguindo a ordem estabelecida pela supervisão. Proceder ainda a limpeza dos mesmos e sua completa arrumação, preparando-os para a ocupação com a distribuição geral de todos os pertences e acessórios;
- Seguir a ordem e os padrões de arrumação estabelecida pela Supervisão de Hospedagem;
- Não falar alto e evitar barulhos estrondosos nos corredores durante a limpeza e arrumação dos apartamentos.
- Relatar à supervisora objetos esquecidos no apartamento pelo hóspede;
- Manter uma comunicação clara e direta com a Supervisão;
- Comunicar a supervisão, sempre que houver a necessidade de ausentar-se do posto de trabalho;
- Ter sempre presente que deve, em todas as circunstâncias, defender os interesses do hotel.
- Zelar pela sua área, limpando o número de UHs esperado e não desperdiçando material de limpeza;
- Organizar diariamente a rouparia e suas prateleiras;
- Checar o estoque de material de limpeza semanalmente;



## **DIRETRIZES DE CONDUTA EM HOTELARIA NA VILA DOM BOSCO**

- Usar calça social preta de qualquer tecido e camisa ou camiseta lisas branca e sem detalhes, evitando roupas vulgares.
- Usar sapato ou tênis fechado de preferência preto, nunca usar chinelos ou estar com pés descalços nas dependências da Vila Dom Bosco
- Mulheres: zelar pela sua aparência, cabelos presos, não usar maquiagem forte e acessórios muito grandes, unhas com esmaltes discretos.
- Não fumar, nem ingerir bebida alcoólica durante as atividades, nem mesmo dentro do hotel durante as atividades sociais.
- Seguir a programação e as responsabilidades destinadas ao setor, dirigindo-se sempre que necessário ao supervisor responsável.
- Evitar excesso de intimidade com os hóspedes porém atende-los de forma cortês e carismática.
- Fazer as refeições dentro do horário estipulado.
- Ser pontual, trabalhar em equipe, estar sempre disposta e otimista para o dia de trabalho desenvolvendo assim as atividades competentes com responsabilidade e dinamismo.
- Qualquer imprevisto deve ser equacionado segundo o bom senso do profissional.



## Seleção de Estágio Vila Dom Bosco

Área: Hotelaria

Nome: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Ano: \_\_\_\_\_ Turma: \_\_\_\_\_

Qual o plano de estagio desejado?

(  ) Plano A                      (  ) Plano B

Qual a área de interesse para iniciar o estágio?

(  ) A&B                      (  ) Hospedagem

Tem o hábito de Fumar?

(  ) Sim                      (  ) Não

Tem algum problema com disponibilidade de horário? (semanas seguidas ou sábado e domingo)?

(  ) Sim                      (  ) Não

Qual? \_\_\_\_\_

Quanto ao uniforme (camiseta branca, calça preta e sapato preto fechado) tem alguma objeção?

(  ) Sim                      (  ) Não

Esta fazendo algum tipo de estagio ou trabalhando no momento?

(  ) Sim                      (  ) Não

Qual? \_\_\_\_\_



## HORÁRIOS DE ESTÁGIO

<b>CARGOS</b>	<b>MODULO</b>	<b>HORÁRIOS</b>
Limpeza e auxiliar geral	A&B	Das 11h00 as 15h00 e das 17h00 as 21h00
Rest. Café da manhã (copa)	A&B	Das 06h00 as 10h00
Estoque	A&B	Das 13h00 as 17h00
Garde Manger – Saladas	A&B	Das 09h00 as 13h00 e das 15h00 as 19h00
Confeitaria (bolos, pães e sobremesas)	A&B	Das 08h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00
Cozinha Quente	A&B	Das 09h00 as 13h00 e das 16h00 as 20h00
Rest. Almoço e Jantar	A&B	Das 10h00 as 14h00 e das 16h00 as 20h00
Coffee Breaks ou similares em eventos	Eventos	Das 09h00 as 13h00 e das 14h00 as 18h00
Auxiliar geral em eventos	Eventos	Das 08h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00
Recepção	Hospedagem	Das 06h00 as 10h00 e das 11h00 as 15h00 Das 14h00 as 18h00 e das 19h00 as 23h00 Das 23h00 as 6h00
Telefonia e Reservas	Hospedagem	Das 08h00 as 12h00 e das 14h00 as 19h00
Lavanderia	Hospedagem	Das 8h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00
Auxiliar de Limpeza	Hospedagem	Das 8h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00
Camareira	Hospedagem	Das 8h00 as 12h00 e das 14h00 as 18h00