

UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – UNIR
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO CAMPUS DE VILHENA

HÈLIO FERREIRA DE FREITAS

RELATÓRIO DE ESTÁGIO LABORATÓRIO II PRÁTICA DE
ADMINISTRAÇÃO

Vilhena-RO, Setembro de 2022

HÉLIO FERREIRA DE FREITAS

EMPRESA HOTEL CARIMAN

Relatório de Estágio supervisionado
apresentada ao Curso de administração da
Universidade Federal de Rondônia – Campus
Vilhena, como exigência da disciplina DACO
1427 -Laboratório II Prática de Administração

Professora : Prof Es Aparecida Magali Gabriel
Teixeira

Vilhena-RO, 2022

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Estagiário:

Nome completo: Hélio Ferreira de Freitas

Endereço : Rua Residencial Florença Doze n 8021

Bairro: Residencial Florença

Celular: 69-984085317

Curso : Administração Ano de Inicio: 05/08/2019

Matricula : 20192002511

Empresa :

NOME: HOTEL CARIMAN

ENDEREÇO:

AVENIDA JÓ SATO N 687

TELEFONE: 69-33222376

EMAI: hotelcariman@gmail.com

Setor em que estagiou :

Recepção

Início do estágio : 01/09/2022 Término: 20/12/2022

Carga horária total de estágio : 80 horas

AGRADECIMENTOS

Trabalho que se segue representa o culminar de um objetivo acadêmico que se propôs realizar. Desta forma, a conclusão do meu não seria possível sem a preciosa ajuda de algumas pessoas, as quais gostaria de exprimir a minha gratidão: Em primeiro lugar quero agradecer a Deus, a minha mãe, esposa, filhos, filha, irmãos e irmã por nunca desistirem de lutar ao meu lado na conquista do meu sonho. De coração lhes agradeço pelo papel importante que desempenham na minha vida, pelo apoio e compreensão constante em todos os momentos de desânimo e desalento pelos quais passei.

O Professora Aparecida Magali Teixeira , pela orientação do relatório de estágio disponibilidade, compreensão, confiança e rigor com que apoiou ao longo deste tempo. A todos os meus amigos e colegas de turma pela presença e partilha dos bons e maus momentos, assim como, pelo encorajamento a concretização do meu sonho. A todos os professores que me acompanharam ao longo desta disciplina, pelos conhecimentos transmitidos essenciais para o pleno desempenho do estágio. A direção do hotel Cariman , pela oportunidade de estágio nesse empreendimento e a todos os funcionários pelos conhecimentos práticos transmitidos e pela simpatia. Assim, dedico este relatório a todas pessoas que, de uma forma ou de outra, contribuíram para que ele se tornasse realidade e meus sonhos.

SUMÁRIO.

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	HISTÓRICO DA EMPRESA	7
	SOBRE.....	7
3	APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO	9
	RESUMO.....	9
	Missão	9
	Visão.....	9
	Crenças e valores	9
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	12
5	REFERÊNCIAS.....	13
6	OBJETIVO DO ESTÁGIO.....	13
	ANEXO: HOTEL CARIMAN	14

1 INTRODUÇÃO

A realização de estágio constitui um elemento importante na formação de profissionais capacitados, assim sendo a realização do estágio supervisionado constitui uma das exigências da Universidade Federal de Rondônia (UNIR), para conclusão do curso. O estágio supervisionado é muito importante para o acadêmico conseguir realizar seu estágio para os componentes curriculares e teóricos e práticas, que compõem o currículo um do curso de Administração e hotelaria, cujo objetivo é preparar acadêmico para área profissional adequada pelos conteúdos ministrados no curso de Administração.

O estágio foi realizado no Hotel Cariman e teve a duração de quatro meses por secção/serviço. O estágio surge como um importante instrumento que permite ajustar todo o método teórico aprendeu-se no decorrer do curso à realidade profissional, permitindo uma adaptação quase imediata a qualquer ambiente de trabalho similar em que os formandos são forçados a ampliar valência sanável da autonomia, capacidade de adaptação e reação, perante as várias situações determinadas pelo contexto do trabalho, ganham da assim habilidade e desenvoltura na resolução de questões operativas, razão pela qual o acadêmico escolhe o estágio supervisionado.

O presente relatório descreve o estágio feito no Hotel Cariman , com base nos conhecimentos teóricos adquiridos durante: O curso. tem como principal objetivo descrever as diversas atividades desenvolvidas ao longo desse período, em que as áreas de atuação foram:

- Reserva
- Recepção;
- Andares (Quartos, Limpeza em Geral)
- Recursos Humanos
- Atividades comerciais

2 HISTÓRICO DA EMPRESA

Levantamento de dados

- Situação: ATIVA
- Número do CNPJ:03.288.819/0001-94
- Razão Social: SA Monteiro Hotel e Comunicação
- Nome. Fantasia: Hotel Cariman
- Data de Abertura:19/07/1999
- Capital Social: R\$180.000,00
- Tipo: MATRIZ
- Natureza Jurídica: Empresário (Individual)
- Porte da Empresa: ME
- Quantidades de Funcionários: Indeterminada
- Qual é o endereço da empresa?
- Estado/UF: Rondônia/RO Município: Vilhena
- Bairro: Jardim América Logradouro: Avenida Jó Sato, Número:687
- Complemento: Setor 05 CEP:76.980-000
- hotelcariman@hotmail.com
- Telefone:(69)3322-2576
- financeirohotelcariman@mail.com

SOBRE

- Localização
- Limpeza
- Atendimento
- Custo-benefício

Descubra por que tantos viajantes escolhem o Hotel Cariman ao visitar Vilhena. Com uma mistura perfeita de conforto, preço e conveniência, o local oferece várias comodidades projetadas especialmente para viajantes como você.

Os quartos do Hotel Cariman têm ar-condicionado e escrivaninha, para oferecer conforto e conveniência excepcionais. Além disso, os hóspedes podem acessar a internet com o WiFi

gratuito.

Serviço de quarto e armazenamento de bagagem são algumas das comodidades oferecidas neste hotel de pequeno porte. O restaurante também ajuda a proporcionar uma estadia ainda mais especial. Se você for de carro, o Hotel Cariman conta com estacionamento grátis.

A proximidade de pontos turísticos da cidade, como Park Shopping Vilhena (2,0 km) e Igreja De Nossa Senhora Aparecida (2,8 km), faz do Hotel Cariman um ótimo lugar para se hospedar ao visitar Vilhena.

Em Vilhena, não deixe de experimentar comida mexicana em restaurantes próximos, como Food Truck Recanto.

Aproveite sua estadia no Hotel Cariman para experimentar tudo o que Vilhena tem a oferecer.

Serviços do estabelecimento:

- Estacionamento gratuito
- Internet sem fio gratuita e de alta velocidade (WiFi)
- Restaurante
- Permite pets
- Traslado de/para o aeroporto
- Armazenamento de bagagem
- Hotel para não fumantes
- Check-in/check-out privativos
- Mostrar mais
- Comodidades nos quartos
- Quarto para alérgicos
- Ar-condicionado
- Escrivania
- Serviço de limpeza
- Serviço de quarto
- Telefone
- Cabideiro
- Banheira/chuveiro
- Mostrar mais
- Tipos de quarto
- Suíte nupcial
- Quartos para família

3 APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO

O estágio Supervisionado Curricular de todos os cursos da Universidade Federal de Rondônia (UNIR) – Campus Vilhena tem como analisar responder a uma demanda de compreensão mais relevante e analisar e observar a situação do estágio para compreender além da pretensão de fazer as atividade realizada e teórica e atividade prática do estágio supervisionado pelo o acadêmico.

O movimento teórico de valorização do estágio como campo do conhecimento tem se desenvolvido há mais de anos, no Brasil, e reconhece a necessidade de inserção da pesquisa como estratégia para aprofundamento do estágio supervisionado e das atividades que nele se realizam.

Para observamos, e seguir, a concepção de estágio oferecido para o campus, que tem como os objetivos e concepções mais relevantes sobre o conteúdo, adotado pelas instituições de ensino e empresas no mundo, e orientações e relatório supervisionado e projeto e relatório de estágio para os acadêmicos realizar no decorrer de cada curso que estão se formando.

RESUMO

Este Relatório de Estágio, é resultado do estágio supervisionado realizado no Hotel Cariman durante um período de dois meses no local onde trabalho. o objetivo deste trabalho é descrever as atividades desenvolvidas durante o período de estágio para obter a exigência curricular para aprovação do grau de Bacharelado do curso de Administração.

Missão

“Servir aos clientes com hospitalidade, atitude e estilo próprio na busca incansável pela excelência gerando alto retorno com sustentabilidade e preferencial para os clientes, fornecedores, colaboradores e investidores”

Visão

“Ser o melhor do nosso em hospitalidade (servir com a alma, carinho, elegância. Com atitude positiva, pró-ativa e agilidade) tornando-se opção preferencial para os clientes, fornecedores, colaboradores e investidor”

Crenças e valores

- Lucratividade como fato essencial na continuidade de empresas e sua expansão;
- Inovação, estilo próprio e superação das expectativas em relação a o nosso produto,

como fatores essenciais da nossa sobrevivência;

- Postura ética e profissional como direcionadores da conduta de nosso pessoal;
- Responsabilidade e trabalho em equipe como qualificação para alcance de nossos objetivos;
- Ações de sustentabilidades sócio-econômico e ambiental com responsabilidades individual e empresarial.

No hotel Cariman o recepcionista de Recepção de Reserva se a pessoa que responde diretamente sobre a atuação e o desempenho da equipa de trabalho. A ela cabe a coordenação das informações importantes a serem transmitidas ao hospede. Seu trabalho consiste ainda na busca da melhor ocupação e da melhor receita para o hotel. Além das já citadas acima, fazem parte da sua rotina:

Contratação de colaboradores;

Escala de trabalho e folgas da equipe;

Acuta diretamente na resolução de situações conflitos com os hospedes;

Responsável de Reservas. A principal tarefa desse profissional é o atendimento diário de todas as pessoas que desejam se hospede no hotel. Atendente de reservas é um vendedor, possui o produto (meio de alojamento), a demanda para esse produto (clientes potenciais), logo, o agente de reservas.

- Reservas devem saber conquista seu cliente a partir de boa argumentação e valorização do produto que está oferecendo, fazendo-se realizar de vários recursos:
- Dentre de todas as suas responsabilidades, destaca-se como as rotinas se os pontos seguintes a seguir:
- Atendimento telefónico;
- Informar ao cliente a disponibilidade dos quartos conforme o período solicitado;
- Efetuara venda das diárias sempre com as melhores tarifas;
- Abastecimento do sistema com as informações sobre a reserva do hospede;
- Bloquear os quartos correspondentes as vendas efetuadas para que não haja duplicações.
- Abastecer o hospede com informações sobre toda a estatura do hotel e suas facilidades;
- Controle e organização do e-mail das reservas;
- Controle e manutenção de vendas na Internet (Sites de operadores Turística)
- Conferir Frigobar
- Zelar pela limpeza do local de serviços

- Organizar a recepção
- Fazer o café da recepção;
- Fazer com café do amanhã;
- Organizar a bancada do café
- Cuidar do estacionamento;
- Fechar caixa do dia anterior;
- Conferir- se está tudo certo com o fechamento do dia anterior;
- Assinar folha de ponto todo dia quando chegar para o Trabalho;
- Obedecer às normas da empresa estabelecida;
- A jornada de trabalho das 00h00min até as 06h00min de segunda a sexta-feira;
- Folga no sábado ou domingo;
- Trabalho um sábado sim ou domingo não das 18:00 até as 06:00 da manhã
- Adicionar noturna e horas extras.

O noturno da meia noite as 6 horas da manhã é realizado pelo recepcionista da noite chamado de Auditor noturno ou pela expressão inglesa Night Auditor, em que para além da função de recepcionista onde realiza as junções de carácter geral, e as específicas do seu turno, também é o responsável pela conciliação das transações financeiras realizadas pelos vários pontos de venda durante o dia em alguns serviços e secções como: Recepção, frigobar, lavanderia entre outros.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio é uma oportunidade de aprendizado que permite assinar teoria e prática, conhecimento profissional, realização da escolha da profissão e da percepção da necessidade de um contínuo estudo e aprofundamento. A elaboração do presente trabalho possibilitou ao aluno alargar o seu conhecimento a nível da hotelaria de forma geral e aprofundar o seu conhecimento no que se refere a gestão dos alojamentos permitindo afirmar que um departamento de alojamento bem estruturado possui de molde um estabelecimento hoteleiro uma importância vital, e que este departamento é a base de todo um sistema hoteleiro.

Não querendo menos prezarmos outros, mais sim, de realçarmos sua importância. Porém é de realçar que este departamento só funciona se houver uma articulação entre todos os serviços e secções que o constitui com os demais departamentos do hotel.

Conclui-se que de nada vale ter um funcionário excelente na recepção, no mundo, se não se possui um departamento de alojamentos em que as secções e serviços não funcionam em perfeita sintonia, ou que não há uma articulação. Um cliente poderá nem conhecer o rececionista e nem mesmo o diretor, se o cliente tentar efetuar sua reserva no hotel e por algum motivo ou falta de articulação entre as secções e serviço, tenha sido mal-executado, sem dúvidas é um fator muito relevante a determinar a qualidade dos serviços do hotel, pois, um potencial hóspede pode deixar de utilizar os serviços de um hotel, sem que nem o conheça pessoalmente. Os procedimentos metodológicos utilizados revelaram-se de extrema importância para dar sustento a elaboração deste relato, pois foram cruciais para fazer face as dificuldades encontradas ao longo da sua elaboração, motivação, vontade, e a orientação por parte da professora Aparecida Magali Teixeira foram fatores-chaves que também terminaram o alcance deste objetivo que é obtenção do grau do estágio supervisionado no Hotel Cariman e Turismo. De uma forma geral, conclui-se que os objetivos do estágio foram alcançados, e estão presentes neste trabalho.

5 REFERÊNCIAS

A metodologia adotada foi baseada numa análise documental e bibliográfica, execução de tarefas no departamento de serviços e reservas e recepção atividades comerciais e recurso humanos de forma a permitir uma aquisição de aptidões competências de resultados nas práticas, observação, conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso de Administração.

6 OBJETIVO DO ESTÁGIO

O Estágio supervisionado tem o nível do departamento dos alojamentos preconizaos departamentos de hospedagem do hotel cariman seguintes o objetivo geral:

Obter uma visão ampla e detalhada da gestão de administração do Departamento de hotelaria e alojamentos de como funciona a empresa Hotel Cariman.

A empresa Hotel Cariman é uma indústria de bens e serviços; logo, como qualquer indústria, tem suas características próprias de organização, e a sua principal finalidade é disponibiliza: alojamento, reservas, café da manhã, internet, estacionamento próprio para os clientes, sala de computador alimentação, e dependendo da dimensão do estabelecimento vários outros serviços relacionados à atividade de bem recebe.

ANEXO: HOTEL CARIMAN



