MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Hotéis Rurais de Portugal
2016

HOTÉIS RURAIS
DE PORTUGAL

INDÍCE

I. SIGLAS 9
II. DEFINIÇÕES 9
III. INTRODUÇÃO 12
IV. BOAS PRÁTICAS 15
1. Apresentação, Hospitalidade e Simpatia 15
2. Informação 16
2.1. Informação ao hóspede 16
2.1.1. Informação genérica 16
2.1.2. Informação a disponibilizar no Hotel Rural 16
3. Reservas 17
3.1. Gestão das reservas 17
3.2. Técnicas de atendimento 19
3.2.1. Regras de comunicação e atendimento 19
3.2.2. Sistematização da informação 19
3.2.3. Comunicações telefónicas 19
3.2.4. Comunicações electrónicas 20
4. Chegada e Acolhimento 20
4.1. Recepção 20
4.2. Serviço de Despertar 21
4.3. Serviço de correio 21
4.4. Serviço de lavandaria e engomadoria 22
4.5. Outros serviços 22
5. Serviço de refeições e bebidas 22
5.1. Serviço de cozinha e copa 22
5.2. Confecção das refeições 23
5.3. Serviço de refeições 23
5.3.1. Almoço e jantar 23
5.3.2. Pequeno almoço 24
6. Animação e lazer 24
7. Partida 25
7.1. Saída dos hóspedes 25
7.2. Pertences deixados pelos hóspedes 25
8. Economato e Armazenamento 26
8.1. Compras 26
8.2. Receção de compras 26
8.3. Armazenamento 26

9. Infra-estruturas, Instalações e equipamentos 27
9.1. Infra estruturas básicas 27
9.2. Sistemas de climatização 27
9.3. Unidade de alojamento 28
9.3.1. Áreas 28
9.3.2. Quartos, suites e apartamentos 29
9.3.2.1. Quartos 29
9.3.2.2. Suite 29
9.3.2.3. Apartamentos 29
9.3.3. Equipamentos dos quartos, suites e apartamentos 29
9.3.4. Roupas de cama 30
9.4. Instalações sanitárias privativas 30
9.5. Design de interiores 31
9.6. Zonas de utilização comum 31
9.6.1. Átrio de entrada 32
9.6.2. Sala de estar 32
9.6.3. Sala de refeições e restaurante 32
9.6.4. Bar 32
9.6.5. Instalações sanitárias comuns 32
9.7. Zonas de serviço 33
9.7.1. Cozinha/copa 33
9.7.2. Zona de armazenagem 34
9.7.2.1. Instalações e equipamento frigoríficos 34
9.7.2.2. Despensa 35
9.7.3. Vestiários para o pessoal 35
9.7.4. Instalações sanitárias para o pessoal 36
9.8. Acessos 36
9.8.1. Entrada 36
9.8.2. Escadas 36
9.8.3. Ascensores e monta cargas 36
9.9. Piscina 36
9.10. Estacionamento 37
9.11. Jardim 37
9.12. Outras Infra-estruturas, Instalações e Equipamentos complementares 38
10. Manutenção e limpeza 38
10.1. Higiene e apresentação dos colaboradores 38
10.2. Manutenção da infraestrutura, instalações e equipamentos 39
10.3. Limpeza 40

10.3.1. Tarefas gerais de limpeza 40
10.3.2. Produtos de limpeza – seleção e manuseamento 40
10.3.3. Cozinha 41
10.3.4. Kitchenette e cozinhas nas unidades autónomas 41
10.3.5. Unidades de alojamento 41
10.3.5.1. Preparação das unidades de alojamento 41
10.3.5.2. Procedimentos de entrada na unidade de alojamento 42
10.3.5.3. Substituições iniciais 42
10.3.5.4. Instalação sanitaria privativa 43
10.3.5.5. Quarto 44
10.3.6. Instalações sanitárias comuns e de serviço 44
10.3.7. Limpeza anual do Hotel Rural 44
10.3.8. Controlo de insetos e roedores 45
11. Ambiente, segurança e envolvente 45
11.1. Preservação ambiental 45
11.2. Segurança do Hotel Rural 47
11.3. Situações especiais 48
11.3.1. Furtos 48
11.3.2. Danos em pertences dos hóspedes 48
11.3.3. Situações especiais com hóspedes 48
11.3.4. Incidentes externos ao Hotel Rural 49
12. Acessibilidades 49
13. Problemas mais frequentes 50
13.1. Modificação das condições de reserva 50
13.1.1. Falha no registo das reservas 50
13.1.2. Mudança de alojamento 51
13.1.3. Problemas com meios de pagamento 51
13.2. Reclamações e sugestões 51
14. Gestão de Recursos Humanos 52
15. Monitorização e melhoria contínua 52
15.1. Monitorização 52
15.2. Ferramentas de Monitorização 53
15.2.1. Auto Avaliação 53
15.2.2. Auditorias Internas 53
15.2.3. Auditorias Cliente mistério 53
15.2.4. Auditorias de certificação (se aplicável) 54
15.2.5. Questionários a hóspedes 54
15.2.6. Sugestões e reclamações 54

I. SIGLAS

NP – Norma Portuguesa
SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
TER – Turismo no Espaço Rural
TH – Turismo de Habitação
HR – Hotel Rural

II. DEFINIÇÕES

Acolhimento
Processo de prestação de serviços, constituído por várias etapas durante a estada do hóspede.

Anfitrião
Anfitrião é o proprietário do empreendimento ou a entidade exploradora ou os seus legítimos representantes.

Cliente
Quem contrata um determinado serviço no Hotel Rural.

Colaboradores
Conjunto de pessoas do Hotel Rural, com vínculo laboral ou familiar, que intervêm no processo de acolhimento e serviços disponibilizados.

Consumíveis
Conjunto de artigos não perecíveis (iluminação, higiene, limpeza e economato) necessários ao perfeito funcionamento do Hotel Rural, para substituição e reposição por pessoa não especializada.

Empreendimentos de turismo no espaço rural
São empreendimentos de turismo no espaço rural os estabelecimentos que se destinam a prestar, em espaços rurais, serviços de alojamento a turistas, preservando, recuperando e valorizando o património arquitetónico, histórico, natural e paisagístico dos respetivos locais e regiões onde se situam, através da reconstrução, reabilitação ou ampliação de construções existentes, de modo a ser assegurada a sua integração na envolvente.

Entidade exploradora
A entidade exploradora pode ser o proprietário ou outra, quando a exploração da atividade é efetuada por uma entidade externa.

Envolvente Externa
Áreas externas à propriedade do Hotel Rural, que se encontram na sua proximidade, mas que são da responsabilidade de terceiros.

Envolvente Interna
Áreas contidas dentro da propriedade do Hotel Rural, sendo parte integrante desta e, por isso, da responsabilidade direta do anfitrião.

Hóspede
Pessoa a quem é fornecido o serviço de alojamento.