

Curso Profissional Técnico de Turismo

2017/2018

Relatório Semanal

Projeto Erasmus+



Erasmus+

Empresa: HOTEL ROSABIANCA******Trabalho realizado por:** Juliana Caridade



Rimini - Itália

Relatório Semanal

1º Semana – 13/10 a 20/10

Semana de adaptação ao país, à língua, à cultura e ao alojamento.

Dia 13 de novembro, sábado, foi o dia da tão esperada viagem. Encontrei-me na Estação de Autocarros, em Braga, às 16:00h com o professor Luís Monteiro, a sua esposa e com a minha amiga Helena, também ela seleccionada para o Erasmus Internacional. Optamos por este local de encontro, visto que nos deslocamos de GetBus para o Aeroporto Francisco Sá Carneiro, no Porto, o que significa que as despedidas ocorreram em Braga.

Posto isto, partimos no GetBus das 16:30h, para o aeroporto. Na chegada, fiz logo o check-in e despachei a mala maior e, como tínhamos ainda imenso tempo de espera, optei por visitar algumas lojas e lanchar, juntamente com os meus professores e a Helena.

O voo era às 20:30h, o que significa que cheguei ao Aeroporto de Bolonha, pelas 23h (horas italianas).

Em seguida, apanhamos um táxi que nos levou à residência onde eu ficaria hospedada durante dois meses e meio, Residencial Abamar em Rimini. Foi uma longa viagem que durou cerca de 1:30h de caminho, ou seja, chegamos ao nosso destino por volta das 00:30h.



No dia seguinte, como era **domingo**, eu, os meus professores e a Helena, fomos almoçar juntos a um restaurante no centro de Rimini, restaurante este onde nos serviram uma fabulosa “Pasta a Bolognese”. Visitamos, também no centro, uma pequena feira com produtos da região. Logo de seguida, apanhamos um autocarro que nos levou até à cidade de San Marino. É uma cidade muito bonita, com muito património histórico e muitos turistas.



Ao final do dia, regressei a Rimini e optei por ir fazer algumas compras e organizar todos os meus pertences.

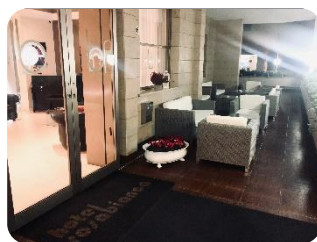
Dia 15 de outubro, segunda-feira, foi o dia de nos encontrarmos com a nossa guia do Sistema Turismo, a Djada. Foi ela quem nos fez uma visita guiada em Rimini, apresentando e explicando tudo, desde os principais pontos turísticos, às paragens de autocarros que teríamos de apanhar para visitar outras cidades mais próximas. A visita guiada foi feita em inglês, juntamente com um grupo de Polacos, também eles estagiários.

No final, reunimos em conjunto no Sistema Turismo, onde nos foram apresentadas todas as nossas atividades, todas as regras (tanto meu local de estágio, como do meu alojamento), bem como me foi fornecida também uma capa onde consta toda a informação acerca de Rimini e os seus principais pontos turísticos; o mapa da cidade; uma tabela com todas as paragens de autocarros da cidade e respetivos horários e destinos, assim como me foi também fornecido o meu Protocolo de Estágio. Foi nesta mesma reunião que fiquei a conhecer toda a equipa do Sistema Turismo, inclusive a minha tutora, Viky.

De tarde, pelas 15:00h, uma outra representante do Sistema Turismo, encarregou-se de nos levar aos nossos locais de estágio, a pé, para que pudéssemos ficar a conhecer não só a sua localização, a equipa com quem iria trabalhar ao longo de todo o período do meu estágio, como também o Outfit de cada um dos Hotéis, uma vez que eu e a Helena ficamos inseridas em diferentes hotéis.

O meu local de estágio é no Hotel Rosabianca****, situado em Viale Tripoli, Rimini RN,

perto
do
centro
da
cidade,
e, e
também



é muito perto do meu alojamento (7min a pé), o que facilita bastante as minhas deslocações.

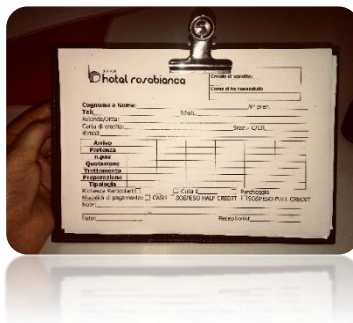
No final do dia, foi então hora de despedir dos professores, pois era o último dia deles aqui em Rimini.

Dia 17 de outubro, terça-feira, foi dia de eu finalmente iniciar o meu estágio. Tive de me apresentar no Hotel às 9:00h, com o Outfit de acordo com a regra que me informaram (toda de preto e sapatos). Foi neste mesmo dia que me apresentaram o Hotel, inclusive todas as atividades de Receção, uma vez que o meu contrato apenas se destina a essas mesmas atividades. Foi neste meu primeiro dia que comecei a aprender a trabalhar com o programa do Hotel “Passepartout Welcome”, programa este cuja língua de todas as informações é italiana.

Todo o Staff do Hotel me acolheu bastante bem e foram super simpáticos e prestáveis comigo. Foi então, que decidiram ajustar o meu horário de trabalho, horário este que ficou definido das 10h às 13h, na parte da manhã, e das 14h às 19h, na parte da tarde.

Dia 18 de outubro, quarta-feira, foi o meu segundo dia de estágio. Este consistiu em começar a entrar em contacto direto com os nossos hóspedes, o que significa que comecei a fazer check-ins, principalmente a hóspedes cuja língua materna é o inglês, o espanhol e o brasileiro/português. Organizei vários documentos em capas, triturei papeis desnecessários e digitalizei documentos.

Nos dias seguintes,



voltei a fazer check-ins.

Dia 20 de outubro, sábado, visto que o meu horário era apenas de segunda a sexta-feira, optei por reservar este dia para fazer as minhas compras semanais, lavar a roupa e arrumar a casa em conjunto com a Helena. Em seguida, fui dar uma volta à praia. Jantei em casa e, como é óbvio, aproveitamos o sábado à noite para conhecer as ruas de Rimini junto à praia, uma vez que estas têm não só bares, como também lojas com todo o tipo de jogos, onde aproveitamos para nos distrairmos um pouco.



Rimini - Itália

Relatório Semanal

2º Semana – 21/10 a 27/10

A segunda semana em Rimini foi mais tranquila, uma vez que já me adaptei não só ao país,
como também à língua italiana, à cultura e ao alojamento.

Dia 21 de outubro, domingo, aproveitei para descansar na parte da manhã. Almocei em casa e, na parte da tarde, aproveitei para ir ao centro da cidade a pé, para assim ficar a conhecer melhor as ruas e observar os costumes da cultura italiana.

Dia 22 de outubro, segunda-feira, apresentei-me no meu local de estágio às 10h, como o habitual. Fiz alguns check-outs, organizei e digitalizei documentos. Na parte da tarde, não fui estagiar, uma vez que de duas em duas semanas tenho de me apresentar no Sistema Turismo para reunião, reunião esta onde falo com a minha tutora Viky acerca de todos os meus progressos semanais, que atividades desempenho e como estão a correr as coisas, tanto no meu local de estágio, como no meu próprio alojamento. De seguida, aproveitei para, juntamente com a Helena, passear pelas ruas do centro da cidade, visitar lojas e comprar algumas peças de roupa que nos interessaram. Ao anoitecer, regressei a casa pois começou a chover bastante.

Dia 23 de outubro, terça-feira, continuei o meu horário normal de trabalho. De manhã fiz check-outs e digitalizei documentos, e de tarde fiz check-ins, e ajudei alguns hóspedes a transportar a sua bagagem até ao respetivo quarto.

Na quarta-feira, aprendi a inserir check-ins no Mapa de Reservas do Hotel.

Estas atividades foram-se repetindo até ao final da semana.

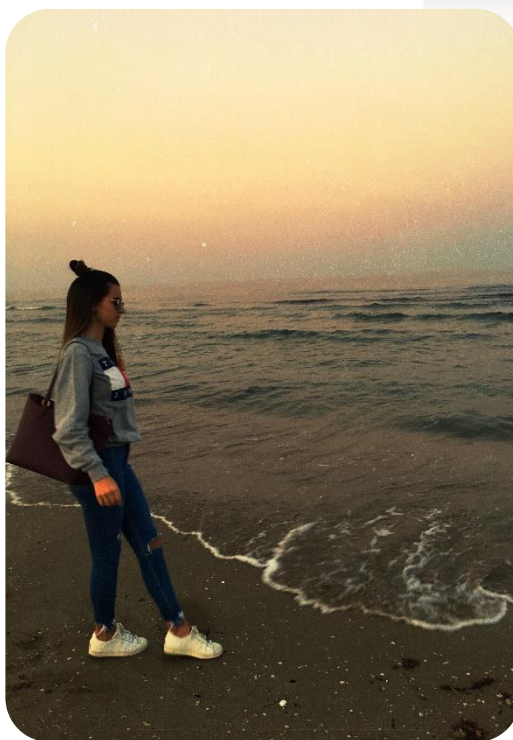
Dia 27 de outubro, sábado, descansei na parte da manhã. Almocei em casa e, de seguida, arrumei-a em conjunto com a Helena. Fui fazer as minhas compras semanais e, no regresso, aproveitei para lavar toda a minha roupa da semana.

Jantamos em casa e, à noite, decidi ir com a Helena conhecer os bares noturnos de Rimini. Foi uma experiência



que adorei bastante, pois encontrei uma rua com imensos bares, onde me diverti imenso e conheci jovens de outros países, como Colômbia, Venezuela e

Argentina.





Rimini - Itália

3º Semana – 28/10 a 03/11

A terceira semana correu da melhor forma possível. Eu já me adaptei ao ritmo do trabalho na receção e já sou capaz de trabalhar sozinha com o programa do Hotel – Passepartout

Welcome.

Dia 29 de outubro, segunda-feira, voltei à rotina normal da semana. Apresentei-me às 10h no meu local de estágio. Fiz check-outs; organizei e digitalizei documentos; comparei preços de hotéis competidores nos arredores e fiz check-ins.

Todas estas atividades se prolongaram pelo resto da semana. Mas, ao contrário das semanas anteriores, na quarta-feira, **dia 31 de outubro**, dia de Halloween, eu e a Helena, decidimos ir para o centro da cidade celebrar o dia de Halloween, e ver como este dia se celebra em Itália. Considero que foi também uma experiência muito boa, visto que fiz amizades com dois rapazes, um italiano e outro egípcio, que falavam em italiano e nada de inglês. Foram bastante simpáticos comigo e trocamos algumas informações, não só acerca de Rimini, mas também sobre Portugal e a nossa língua que, segundo eles, é muito complicada de entender.



Rimini - Itália

Relatório Semanal

4ª Semana – 04/11 a 10/11

A minha quarta semana em Rimini foi um pouco agitada, embora passasse super rápido, o que significa que estou a adorar a experiência.

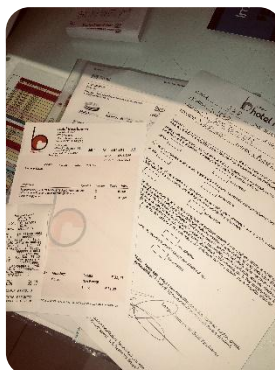
Dia 4 de novembro, domingo, aproveitei a manhã para descansar. Almocei em casa e, na parte da tarde, não pude sair, visto que estava a chover demasiado.

Dia 5 de novembro, segunda-feira, voltei à mesma rotina da semana. Fiz check-outs, organizei e digitalizei documentos, fiz



check-
ins,
plastifi
quei
peque
nas
inform

ações sobre o Hotel, bem como alguns documentos e fiz folhetos informativos



sobre o preçário do Hotel Bengasi, pertencente ao mesmo proprietário do hotel onde estou a estagiar.

Assim se prolongou toda a semana, embora esta fosse a semana mais agitada até ao momento.

Terça, quarta, quinta e sexta-feira, o meu horário foi alterado. Comecei a entrar às 11h e a sair às 20h, sempre com uma hora de almoço. Tudo isto, porque o Hotel estava bastante cheio e estes foram os quatro dias da semana que se realizaram Buffets para os nossos hóspedes, a partir das 19h, daí o meu horário ter sido alterado, embora só para esta semana porque, como o Hotel estava demasiado cheio e tínhamos ainda muitos check-ins para fazer, o Staff perguntou-me se eu tinha disponibilidade para tal, porque, parecendo que não, uma pessoa apenas dedicada a check-ins da imenso jeito. E eu, obvio que aceitei.



pus
e, em
vez, a

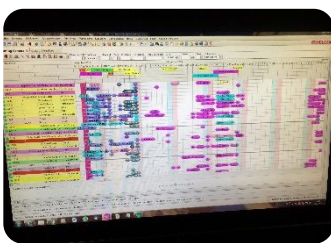


Dia 10 de novembro, sábado, como todos os outros sábados, descansei na parte da manhã.

De tarde arrumei a casa, toda a roupa da semana a lavar seguida, fui às compras. Desta seguir às compras, decidi, em conjunto com a Helena, ir fazer exercício físico para a praia,

para libertar todo o cansaço da semana. Fizemos cerca de 1h de exercício físico.

À noite, regressei a casa para jantar e tomar um banho e, em seguida, fomos visitar a Marina Centro de Rimini, situada à beira mar e claro, aproveitar para tirar algumas fotos.





Rimini - Itália

Relatório Semanal

5º Semana – 11/11 a 17/11

A minha quinta semana em Rimini foi demasiado tranquila. Já sou capaz de fazer qualquer tipo de trabalho sozinha, assim como organizar todo o tipo de documentos e atender clientes.

Já compreendo e me expresso no vocabulário básico da língua italiana.

Dia 11 de novembro, domingo, aproveitei o dia para descansar, não só devido à agitação do dia anterior, mas também porque a Helena adoeceu e quase não se conseguia mexer, daí termos aproveitado o dia para relaxar.

Dia 12 de novembro, segunda-feira, voltei à rotina do meu estágio. Esta semana



aprendi
a inserir
reserva
s no
progra
ma e a



fazer pré-autorizações. Fiz check-outs, organizei e digitalizei documentos, fiz check-ins, plastifiquei documentos, fiz pequenas etiquetas em computador para uma melhor organização na cozinha, fiz etiquetas para identificação de todas as capas, fiz pequenos livros informativos acerca do restaurante localizado num dos hotéis do mesmo proprietário – Hotel Bengasi. Completei o preçário do Hotel, fazendo comparações dos preços dos hotéis competidores nos arredores, bem como da disponibilidade de quartos. Recebi duas novas estagiárias no Hotel, ambas italianas. Fui eu quem as informou acerca de tudo, ou quase tudo no Hotel, bem como de todas as atividades de receção, como check-ins, check-outs, etc...

Assim se prolongou o resto da semana, exceto **quarta-feira** de tarde, dia 14 de novembro, pois não estagiei, uma vez que tive uma outra reunião no Sistema Turismo, onde informei a minha tutora Viky sobre todas as atividades que tenho vindo a desempenhar, todos os conhecimentos que tenho vindo a adquirir ao longo de todas as semanas, bem como a minha estadia na Residencial Abamar. Mais uma vez, aproveitei para passear e comprar algumas coisas que me despertaram interesse.

Imagens da Receção do Hotel



Dia 17 de
descansei na parte da
conjunto com a Helena,
toda a minha roupa da
compras. Mais uma vez
tirar fotos e descontrair.
centro da cidade para
e também para tirar fotos.



novembro, sábado,
manhã. De tarde, em
arrumei a casa, coloquei
semana a lavar e fui às
fui passear pela praia,
Ao final da tarde fui ao
comprar algumas coisas

À noite, fomos a um bar, assistir ao jogo de futebol Itália VS Portugal.