



**CLUBE DE AERONÁUTICA
HOTEL**

APROVADA EM 13/12/2011.


**TEN BRIG AR CARLOS DE ALMEIDA BAPTISTA
PRESIDENTE**

NORMA 053 /HQTEL/2011

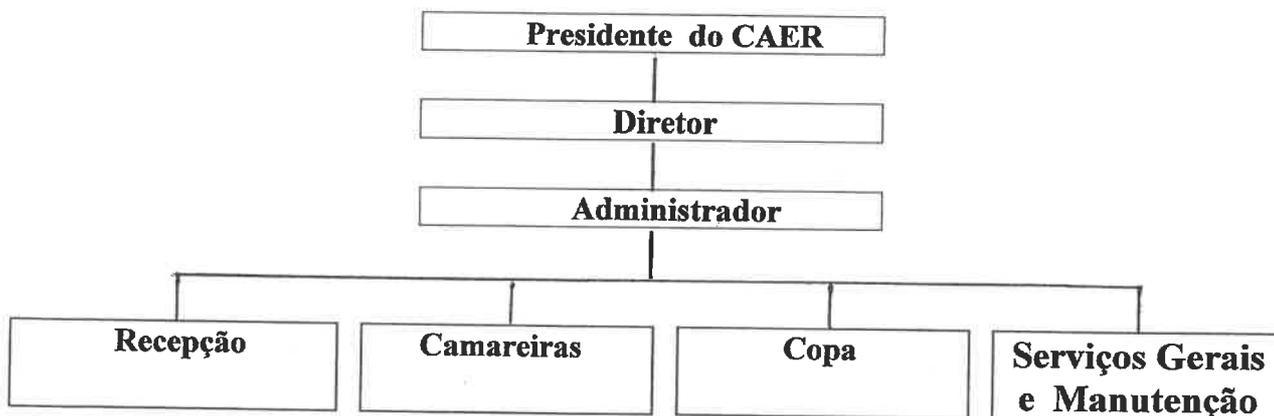
TITULO: HOTEL - NORMAS DE FUNCIONAMENTO

I - FINALIDADE

1. O Hotel do Clube de Aeronáutica se destina, prioritariamente, ao atendimento de hospedagem do seu quadro social.
2. Com o objetivo de ter total aproveitamento de suas instalações, pode o Hotel hospedar dependentes de sócios, pessoas por eles recomendadas, oficiais e civis assemelhados, além de oficiais e autoridades estrangeiras.

II - ORGANIZAÇÃO

1. A administração do Hotel está subordinada diretamente ao Presidente do Clube de Aeronáutica, a quem cabe nomear o responsável por sua direção.
2. Organograma:



97

III – ATRIBUIÇÕES

1. DIRETOR

É o responsável pelo perfeito funcionamento do Hotel, englobando instalações, suprimento de água e energia, serviços de terceiros, sob contrato ou não, reparos e medidas de emergência, segurança em geral, controle de funcionários habilitados e dotação adequada de pessoal necessário ao aprimorado atendimento aos hóspedes.

Para execução e controle de toda a atividade de hotelaria, dispõe, como auxiliar direto e eventual substituto, de um Administrador qualificado.

Planejar e executar a modernização do Hotel e atualização de suas instalações, principalmente considerando itens essenciais, tais como colchões, travesseiros, enxovais, televisores, frigobares, serviços de copa, recursos de INTERNET e canais internacionais de TV a CABO.

Programar com o Administrador a rigorosa apresentação do serviço de hotelaria aos hóspedes e criação de facilidades como serviço de TAXI, aluguel de carros e passeios turísticos, facilidades como ferro de passar roupas, secador de cabelos e outros.

Obter os recursos indispensáveis à conservação do Hotel no melhor padrão possível, tanto financeiros quanto de apoio de manutenção e reparos de emergência, através da Superintendência do CAER.

Atualizar as normas de funcionamento do Hotel e dirimir quaisquer dúvidas que surjam, envolvendo hóspedes, funcionários e fornecedores.

Lidar diretamente com os hóspedes em casos que se façam necessários, como concessões, precedentes, cortesias ou até mesmo sugestões e reclamações.

2. ADMINISTRADOR

Assistência e padronização dos funcionários.

Elaborar e controlar a escala de serviço e de férias.

Controlar folgas, faltas e atrasos para o serviço.

Exigir apresentação pessoal dos funcionários, como estado dos uniformes e cuidados pessoais.

Manter a copa e a rouparia em ordem e atualizadas.

Inspecionar a arrumação diária dos apartamentos.

Manter harmonia e bom relacionamento entre os funcionários.

Conduzir um bom relacionamento com concessionárias, lavanderia, restaurante, salão de beleza, empresas de TAXI e de aluguel de carros.

Orientar o serviço de limpeza das áreas comuns e dos apartamentos.

Cuidar do estoque de material de consumo dos apartamentos, como sabonetes, inseticidas, desinfetantes, etc.

97

Fazer a inspeção rotineira dos acessórios dos apartamentos, tais como, colchões, travesseiros, camas, enxovais, telefones, TVs, ar condicionados, cortinas, banheiros e frigobar, impressora, maquinas de cartão para os sócios.

Exigir o controle de estoque de frigobar, da roupa, com referência a rol de entrega/recebimento da lavanderia, precisão de Check-in e Check-out de hóspedes, frequência dos funcionários, inclusive arrumadeiras, mantendo contato freqüente com o supervisor da Nova Rio.

Arquivar dados financeiros e de ocupação dos apartamentos para elaboração de eventuais relatórios e prestação de contas ao Departamento Financeiro.

Atender às solicitações e encaminhar ao Diretor os casos de solução superior, envolvendo funcionários e hóspedes, a qualquer hora, inclusive finais de semana e feriados, resolver os de solução imediata.

Encaminhar ao Diretor reivindicações, sugestões, punições, mudanças de procedimento ou qualquer medida que vise ao aprimoramento do Hotel.

Controlar e cobrar o resgate de cheques sem fundos.

Efetuar as compras de material de copa e frigobar em locais convenientes (MAKRO, etc.)

Fornecer nota fiscal, oriunda do Departamento de Eventos, quando solicitada pelo hóspede.

Acompanhar o controle de reservas e de hospedagem/cortesia.

Solicitar serviços de manutenção à Superintendência do CAER e controlar a execução, como reparos de descarga, troca de resistência de chuveiro, correção de vazamentos, limpeza de ar condicionado, reparos de TV e atuadores, pintura, marcenaria, etc.

3. RECEPCÃO.

a. ESCALA de SERVIÇO

Em principio, o Hotel dispõe, para efeito de escala de serviço na recepção de 7 (sete) funcionários.

A escala prevê 2 (dois) recepcionistas durante o dia, um entra às 08:00 e sai às 20:00 h, com folga no dia seguinte. O outro entra às 08:00 e sai às 16:00 h.

A noite, fica de serviço apenas um recepcionista, que entra às 20:00 e sai às 08:00 h do dia seguinte, ficando de folga 24 horas.

O Clube oferece a este funcionário, um café da manhã no restaurante, no valor máximo de R\$ 13,00 (treze reais).

O funcionário se obriga a avisar com antecedência, tanto ao Administrador como ao recepcionista de serviço, seu eventual atraso ou impossibilidade de comparecer ao trabalho. Neste caso deverá apresentar a devida justificativa ao Administrador do Hotel, para ciência do Departamento Administrativo, Setor de Pessoal, da falta ocorrida.

Os funcionários recepcionistas receberão uniforme compatível com a função e se obrigam a comparecer para o serviço, uniformizados e com boa apresentação.

b. ATRIBUIÇÕES

O recepcionista escalado de 08:00 às 20:00 h. é o responsável pelas atividades da recepção e permanece fixo no posto.

67

Recebe o hóspede, faz entrada e saída, atende aos pedidos de reserva e faz seu controle. Recebe os pagamentos em dinheiros ou cartão e logo apresenta os recibos ao Administrador, após o atendimento.

O 2º recepcionista, de 08:00 às 16:00 h., é o substituto eventual daquele responsável pela recepção, tanto em horário de refeição quanto pelas ausências necessárias.

Todas as alterações devem ser lançadas no Livro de Ocorrências e o recepcionista deve passar ao seu substituto as alterações havidas e ordens novas. Este livro é checado diariamente pelo Administrador.

O recepcionista, ao final de seu turno, ao passar o serviço, deve reunir todos os recibos com seus respectivos valores e registra-los em planilha própria com a ciência do Recepcionista do turno substituto, colocar no cofre que será recolhido na manhã seguinte pelo Administrador.

Além disso deve preencher as fichas de Controle Diário de Arrumação dos 1º e 2º andares, através da qual o Administrador constata a situação de cada apartamento. Esta ficha deve ser passada do turno "noturno" para o "diurno" diariamente.

O 2º recepcionista, além de ser o substituto do efetivo, encarrega-se de fiscalizar as atividades das camareiras, arrumação adequada dos apartamentos, fazer entrega e recebimento da Rouparia, executar algum serviço externo de emergência e manter limpos os corredores, escadas e elevador do Hotel. Manterá disponíveis na Recepção os carros de bagagem e cadeira de rodas.

Todos devem observar a não aceitação de animais pelo Hotel.

O recepcionista controla o Guarda Volumes, distribuindo cada Box a um hóspede que após guardar seus objetos, tranca o armário e entrega a chave na Recepção. Está chave é colocada no envelope adequado que deve ser preenchido pelo atendente, lacrá-lo e apresenta-lo ao hóspede para assinar sobre a aba colada. Será devolvido ao hóspede quando solicitado, após identificação.

O recepcionista só libera o hóspede, no Check-out, após informação da camareira sobre a situação do apartamento desocupado.

È da responsabilidade do Recepcionista manter o bom aspecto da Recepção e disponíveis sob sua guarda:

- 1 - Controles da TV e de Ar condicionado.
- 2 - Adaptadores de tomadas.
- 3 - Chaveiros.
- 4 - TV da sala de espera.
- 5 - Móveis da sala de espera.
- 6 - Computador.
- 7 - Telefones fixo e sem fio.
- 8 - Aparelho de WIRELESS.
- 9 - Rádios de comunicação interna.
- 10 - Carros de bagagem.
- 11 - Cadeira de rodas.
- 12 - Máquina CIELO para cartões de crédito.
- 13 - Impressora de boletos.

7

4. CAMAREIRAS

Serviço terceirizado com a NOVA RIO. São encarregadas de preparar os apartamentos, em ordem e higienizados, com frigobar abastecido, TV e ar checados, prontos para ocupação.

Atendem ao serviço de copa e participam, acompanhando os hóspedes, nos Check-in e Check-out.

Após o Check-out informam, imediatamente, à recepção as condições do apartamento para liberação do hóspede.

a. ESCALA de SERVIÇO

Mantemos diariamente 4 (quatro) camareiras de serviço.

Uma fica de 09:00 às 17:00 h., como suplente. Cuida da Copa, do frigobar, limpa os banheiros dos funcionários do Hotel e atende aos pedidos da Recepção.

Duas trabalham de 08:00 às 20:00 h. uma em cada andar, responsáveis por:

- recolhimento das roupas de cama e toalhas usadas nos apartamentos e aprontá-los de imediato, seja para hóspedes que permaneçam ou novos hóspedes.
- A arrumação do apartamento deve seguir sempre a lista de itens aqui relacionados:
 - 1º - Limpeza do piso e do pó, incluindo os painéis internos de vidro das janelas e guarnições metálicas.
 - 2º - recolhimento do lixo do quarto e do banheiro, mantendo limpos os recipientes de coleta, forrados ou não. Repletar sabonetes e papel higiênico.
 - 3º - Teste da TV e do AR. Se perfeitos desligá-los. Se notar algum defeito, acionar a recepção para o reparo, se possível, imediatamente.
 - 4º - Limpeza de pia, torneiras, espelho, ducha higiênica, vaso sanitário e assento.
 - 5º - Limpeza do blindex, puxador, dobradiças cromadas, suporte de sabonete, azulejos, piso, rodapé e ralo desobstruído e limpo.
 - 6º - Limpar o frigobar e abastecê-lo.
 - 7º - Fechamento adequado das cortinas.
 - 8º - Borrifar levemente o ar.
 - 9º - Ao fechar o quarto, certifique-se de que o ar esteja desligado e luzes apagadas.
 - 10º - Atender serviços da Copa, conforme pedido da Recepção.

5. COPA

- a. O serviço de Copa é executado, em principio, pela camareira do andar, através do acionamento pela Recepção.

O Administrador proverá a Copa com os itens de consumo não perecíveis, sejam de pronto atendimento ou de preparo rápido, como sucos, sanduíches quentes e pizzas, principalmente os já embalados comercialmente.

Os pedidos externos serão feitos pelos hóspedes ou através de solicitação a Recepção.

Quando vier a se justificar, a Copa será dotada de pessoa qualificada, especificamente para este serviço.



b. ATRIBUIÇÕES

Manter atualizados o estoque de produtos, no freezer ou fora, para atendimento de pedidos dos hóspedes e reabastecimento dos itens previstos no frigobar de cada apartamento.

- Conservar o ambiente e todos os utensílios absolutamente limpos e higienizados.
- Manter o equipamento disponível em perfeito funcionamento, como freezer, forno micro-ondas, liquidificador, torradeira, sanduicheira, geladeira, ventilador e todos os utensílios necessários ao preparo dos alimentos desejados.
- Atender prontamente aos pedidos dos hóspedes e alertá-los, quando prever algum atraso do atendimento.
- Cumprir os preceitos de higiene durante o manuseio dos alimentos.
- Pedir reparos ou substituição de qualquer item ou produto danificado.

6. SERVIÇOS GERAIS e MANUTENÇÃO

Os reparos de manutenção das instalações serão realizados pela Superintendência, mediante preenchimento da ficha amarela ORDEM DE SERVIÇO e entregue a Secretária.

Um funcionário do Hotel se encarregará dos trabalhos de zelador e faxineiro.

Quando viável, o Hotel disporá de um funcionário para atendimento de todas as necessidades e manutenção das instalações, principalmente reparos de emergência.

São itens essenciais do trabalho diário:

- Limpeza dos corredores, fora dos apartamentos.
- Recolhimento do lixo coletado pelas camareiras.
- Limpeza das escadas e área da Recepção.
- Limpeza das portas "blindex" dos corredores e área externa de circulação.
- Limpeza das áreas de acesso aos apartamentos do 2º andar, no terraço e do corredor externo de circulação no 1º andar.

IV - DISTRIBUIÇÃO

PRESIDENTE

1º VICE-PRESIDENTE

2º VICE-PRESIDENTE

CONSELHO DELIBERATIVO

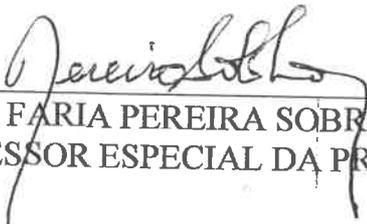
CONSELHO FISCAL

DIRETOR HOTEL

ADMINISTRADOR DO HOTEL

RECEPÇÃO DO HOTEL

SUPERINTENDÊNCIA DA SEDE SOCIAL



JOSÉ DE FARIA PEREIRA SOBRINHO – CEL AV
ASSESSOR ESPECIAL DA PRESIDÊNCIA