



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Educação

ESCOLA ESTADUAL DE
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL - EEEP
ENSINO MÉDIO INTEGRADO À EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

CURSO TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

FUNDAMENTOS DE HOTELARIA



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Educação

Governador

Cid Ferreira Gomes

Vice Governador

Domingos Gomes de Aguiar Filho

Secretária da Educação

Maria Izolda Cella de Arruda Coelho

Secretário Adjunto

Maurício Holanda Maia

Secretário Executivo

Antônio Idilvan de Lima Alencar

Assessora Institucional do Gabinete da Seduc

Cristiane Carvalho Holanda

Coordenadora da Educação Profissional – SEDUC

Andréa Araújo Rocha



FUNDAMENTOS DA HOTELARIA

Caro aluno,

É um prazer tê-los conosco no Curso Técnico em Hospedagem das Escolas Estaduais de Educação Profissional do Ceará.

Teremos a oportunidade, com a disciplina de Fundamentos da Hotelaria, de nos aproximarmos da realidade do curso e do mercado de trabalho em hotelaria.

Vamos conhecer um pouco sobre o surgimento da hotelaria, os tipos de meios de hospedagem, os cargos na hotelaria, atribuições, e a legislação que normatiza a nova classificação hoteleira.

Na certeza de que todos vão se encantar com os estudos, desejo-lhes bons estudos.



Iremos mostrar o percurso da hotelaria no decorrer dos tempos. Desde história antiga, onde os serviços domésticos eram requisitados sem padrão de qualidade;

até chegar aos nossos dias, onde se busca por excelência nos produtos e serviços oferecidos á clientes exigentes, e os funcionários são treinados, qualificados e direcionados para o atendimento setorial. Para isso, contaremos com o apoio de diversos materiais que referenciam nossa pesquisa.

HOTELARIA: DA ERA ANTIGA AOS DIAS ATUAIS



O mais antigo registro a respeito da hospedagem organizada data da época dos Jogos Olímpicos, que consistia de um abrigo de grandes dimensões, em forma de choupana denominada Ásylon ou Asilo que era um local inviolável com a finalidade de permitir o repouso, a proteção e a privacidade aos atletas de fora, convidados a participar das cerimônias religiosas e das competições esportivas. (ANDRADE, 2002).

O Império Romano possuía dois tipos de hospedarias para atender aos viajantes que transitavam pelas longas estradas de seu imenso território: a estalagem e o estábulo. A estalagem que no século XIII, passou a designar uma hospedaria formada por várias casas pequenas com única saída para a rua, onde apenas os nobres e os oficiais superiores das milícias se hospedavam. O estábulo que era uma grande cobertura usada para proteger os plebeus, o gado e os animais de montaria e de carga contra os rigores do tempo e os perigos da noite. Com a queda do Império, os plebeus passaram a ocupar as estalagens, e o estábulo ficou apenas para os animais, seus tratadores e os servos que acompanhavam as comitivas.

Com o surgimento dos mosteiros e dos conventos cristãos construíram-se cômodos e alas de celas e quartos reservados a forasteiros que passavam pelas proximidades das casas religiosas e para aqueles que lá chegavam para atingir seus objetivos.

Com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser tratada como uma atividade estritamente econômica a ser explorada comercialmente. Os hotéis com staff padronizado, formado por gerentes e recepcionistas, aparecem somente no início do século XIX.

Uma transformação radical ocorre a partir da Segunda Guerra Mundial, com a expansão acelerada da economia mundial, a melhoria da renda de amplas faixas da população (basicamente nos países mais desenvolvidos da Europa Central, EUA e no Canadá) e a ampliação e melhoria dos sistemas de transporte e comunicação, principalmente com a entrada em cena dos aviões a jato para passageiros, de grande capacidade e longo alcance. O processo de desenvolvimento e de globalização da economia mundial, além de gerar um progressivo fluxo de viagens regionais e internacionais, ampliou de forma acelerada o setor de lazer e de turismo, que passou a ser, efetivamente, o grande promotor de redes hoteleiras.

Segundo Petrocchi (2003), o produto turístico é constituído por três serviços básicos: o transporte, a hospedagem e o atrativo, sendo a Hotelaria e o Turismo um binômio inseparável.

Para Beni (1998) a empresa hoteleira, um dos elementos essenciais da infraestrutura turística, constitui um dos suportes básicos para o desenvolvimento do Turismo num país.

A preocupação nos dias de hoje é a realidade no atendimento e a diversificação nos serviços oferecidos aos hóspedes dos hotéis. Os funcionários são treinados e qualificados com base em modernas técnicas e direcionados especificamente para o atendimento setorial, o que não ocorria em época passadas onde os serviços domésticos eram requisitados para o atendimento sem padrão de qualidade e sem experiência e costumes próprios.

CONCEITOS DE HOTELARIA

Empresa Hoteleira é segundo a Resolução Normativa 387/98 da Embratur: a pessoa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira.

Ainda segundo a Resolução Normativa 387/98 da Embratur hotel é o meio de hospedagem do tipo convencional e mais comum, normalmente localizado em perímetro urbano, e destinado a atender turistas, tanto em viagens de lazer quanto em viagens de negócios.

Para Castelli 2003, hotel é a edificação com localização preferencialmente urbana; normalmente com vários pavimentos. Oferece hospedagem e alguma estrutura para lazer e negócios. Unidades habitacionais (UHs) com banheiro privativo, ou em no mínimo 60% das Unidades Habitacionais, para os que já operavam.

Na hotelaria moderna tornou-se hábito identificar o segmento hotel como indústria hoteleira. Não se julga correta a identificação desse segmento porque a hotelaria não é industrializada, não fabrica nada. A título de ilustração, a hotelaria poderia ser chamada de indústria da hospedagem e serviços. Ela disponibiliza alojamentos, alimentação, entretenimento e presta serviços.

EMBRATUR ???

Instituto Brasileiro de Turismo

A Embratur é a autarquia especial do Ministério do Turismo responsável pela execução da Política Nacional de Turismo no que diz respeito a promoção, marketing e apoio à comercialização dos destinos, serviços e produtos turísticos brasileiros no mercado internacional.

Trabalha pela geração de desenvolvimento social e econômico para o País, por meio da ampliação do fluxo turístico internacional nos destinos nacionais. Para tanto, tem o 'Plano Aquarela – Marketing Turístico Internacional do Brasil' como orientador de seus programas de ação.

Teve sua atribuição direcionada exclusivamente para a promoção internacional a partir de 2003, com a criação do Ministério do Turismo.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

O que se conhece hoje da história da hospedagem no mundo é que hospedar pessoas é uma prática muito antiga. A própria palavra hospedagem, do latim *hospitium*, significa hospitalidade (dada ou recebida). E hospitalidade, também originária do latim *hospitalitas*, significa o ato de oferecer bom tratamento a quem se dá ou recebe hospedagem.

O comércio é o responsável histórico pelas formas mais antigas de oferta hoteleira. As primeiras hospedagens devem ter ocorrido nos tempos de Olympia e Epidauro quando os povos da época tinham a necessidade de viajar muito porque todo tipo de comércio só podia ser praticado com o deslocamento de pessoas para vender e comprar produtos. As rotas comerciais da Antiguidade, na Ásia, na Europa e na África, geraram núcleos urbanos e centros de hospedagem para o atendimento aos viajantes. Na Idade Média, a hospedagem era feita em mosteiros e abadias. Nessa época, atender os viajantes era uma obrigação moral e espiritual.

A partir dos Jogos Olímpicos desenvolveu-se o espírito da hospitalidade. Nos conta a História que Zeus disfarçava-se de participante das reuniões e que as vilas recebiam muito bem os participantes, porque entre eles poderia estar o deus.

No século IV a.C., os romanos dominavam toda a Itália e iniciaram a construção de caminhos para expandir seus territórios. O primeiro caminho romano que se tem notícia foi construído por Apio Cláudio, imperador de Roma, representado pela Via Ápia ao longo da qual surgiram muitos pontos de encontros representados por tabernas onde os soldados romanos se divertiam. Surgiram muitos outros caminhos, principalmente aqueles que ligavam Roma ao Sul da Itália. Percorrer esses caminhos a pé ou a cavalo para os percursos mais longos implicava a necessidade de alojamento para os viajantes. Esses, inicialmente, paravam em casas particulares ou em acampamentos rústicos.

Com o surgimento do Cristianismo, uma frase de Jesus Cristo, dita a seus 12 apóstolos: *Ide a todas as partes do mundo levar a minha palavra*, marcou o que

talvez se possa considerar como o início do turismo religioso. Foi a partir da morte de Cristo que os apóstolos, principalmente Pedro, pregou os ensinamentos cristãos passando pela Ásia Menor, chegando a Roma em 65 d.C. quando foi martirizado por Nero.

Tanto os deslocamentos dos romanos em suas conquistas militares como a expansão religiosa exigiram a criação de novos e perenes caminhos ao longo das terras conhecidas na época. Cada deslocamento exigia local para a parada das comitivas, e os locais para hospedagem eram muito diferentes de hotéis e da realidade dos dias atuais. Os animais tinham a prioridade nas estalagens e acomodações, principalmente os cavalos, que eram o único meio de transporte utilizado pelo homem porque sem ele as viagens de longo curso seriam impossíveis. As estalagens dispunham de água, pastagem e alimentação para os cavalos, e o abrigo aos cavaleiros era nas cocheiras, de maneira precária, mas sempre próximo aos seus animais, que eram vigiados pelo dono noite e dia.

As pessoas importantes e figuras de destaque da época (representadas pelos imperadores), comerciantes e autoridades eclesiásticas, quando viajavam, deixavam seus cavalos e as cargas que transportavam nas estalagens aos cuidados de servos e escravos e abrigavam-se em casas particulares usufruindo de precários serviços de quarto e alimentação.

Para o Império Romano, empreender suas conquistas necessitava viajar levando tropas, víveres para alimentação dos soldados e posteriormente para exercer a posse e manutenção das terras conquistadas. Nos territórios ocupados pelos romanos, o meio de transporte era o cavalo e as estradas eram trilhas ou caminhos que se perpetuavam pela intensa movimentação de viajantes. Ao longo desses caminhos, por todo o Império Romano, em espaços muito longos umas das outras, estavam as Campouras, também conhecidas por Camponas, que eram simples tabernas de beira de estrada com o mínimo de conforto, evidenciando sempre as necessidades dos animais.

Entre outros tipos de estabelecimentos antigos destinados a hospedar pessoas podem se citar: resorts, bem diferente dos atuais, estavam localizados nas estâncias hidrominerais, na Grécia, e eram frequentados pela alta nobreza; mansiones, estabelecimentos ao longo das estradas do Império Romano destinados a abrigar civis de classe alta, cadastrados pelo governo; tavernas, que era um misto de cantina onde tinha muita bebida, alimentação farta e diversão para militares romanos; caravansarias, estabelecimentos protegidos por muros para hospedagem de caravanas ao longo das estradas no Oriente Médio, frequentadas por comerciantes e viajantes que não desejavam se expor; khans, hospedarias mais sofisticadas, localizadas nos centros das cidades no Oriente Médio, destinadas a comerciantes e viajantes de poder aquisitivo mais elevado.

Existiam também as hospitias, que eram tabernas mais sofisticadas mas que, como as demais, tinham a prioridade de dar abrigo aos cavalos. Nas tabernas antigas não era servido nenhum tipo de alimentação, e os viajantes serviam-se dos abrigos para comer o alimento que transportavam. Em algumas hospitias localizadas mais próximas de grandes centros podia ser encontrado vinho, que era guardado em bilhas e servido em canecas de barro.

Com a queda do Império Romano, o triunfo do Cristianismo e o estabelecimento de reinos germânicos em terras que haviam sido romanas teve início a Idade Média, que foi marcada pela falta de segurança nas estradas mas por outro lado foi promissora porque favoreceu o surgimento de instrumentos que poderiam facilitar as viagens, como o Guia de Estradas de Charles Estiene de 1552, que continha informações, roteiros e impressões sobre viagens, e a publicação Of Travel, de Francis Bacon de 1612, com uma série de orientações para viajantes.

Mais tarde, com o advento das monarquias nacionais, a hospedagem era exercida pelo próprio Estado, nos palácios da nobreza ou nas instalações militares e administrativas. Os viajantes que não contavam com o aval do Estado eram atendidos, precariamente, em albergues e estalagens. Posteriormente, com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser

tratada como uma atividade estritamente econômica a ser explorada comercialmente. Os hotéis com staff padronizado, formado por gerentes e recepcionistas, aparecem somente no início do século XIX.

Há uma transformação radical a partir da Segunda Guerra Mundial, com a expansão acelerada da economia mundial, a melhoria da renda de amplas faixas da população (basicamente nos países mais desenvolvidos da Europa Central, EUA e no Canadá) e a ampliação e melhoria dos sistemas de transporte e comunicação, principalmente com a entrada em cena dos aviões a jato para passageiros, de grande capacidade e longo alcance que gerava mais disponibilidades de tempo e recursos para o lazer. O processo de desenvolvimento e de globalização da economia mundial, além de gerar um progressivo fluxo de viagens regionais e internacionais, ampliou de forma acelerada o setor de lazer e de turismo, que passou a ser, efetivamente, o grande promotor de redes hoteleiras.

É importante lembrar que a classe média, enquanto base para uma sociedade de consumo de massa aparece no século XX, e, em casos como o Brasil, após a década de 40.

Nos países desenvolvidos, além da classe média, o operariado com capacidade aquisitiva para o lazer e o turismo passa, também, a ser representativo no mesmo período.

Com a continuidade cada vez maior das viagens e necessidades de locomoção das pessoas e a evolução permanente e fama das hospedarias e pousadas, a fase dos hotéis teve início com a construção de grandes prédios, dois e três andares, que passaram a ser os preferidos para instalação de empresas hoteleiras representadas pelos hotéis de grande porte, pela necessidade de acomodações e pela pompa de ser grande. Com o progresso e a evolução da comunicação, foi na Europa onde surgiu a chamada indústria hoteleira com característica e filosofia de empresa destinada a explorar comercialmente a hospedagem de viajantes.

A partir de 1790, a Revolução Industrial estimulou o desenvolvimento mundial em todos os segmentos, a hotelaria mundial cresceu e algumas cidades foram beneficiadas. A cidade de Nova Iorque recebeu os primeiros hotéis no centro da cidade representados pelo City Hotel, inaugurado em 1794, com 73 apartamentos coletivos e diária (pernoite) em torno de US\$ 2 por pessoa pela hospedagem com as três refeições, e o Corcoran Hotel.

Em 1795, em plena época de desenvolvimento, as colônias belgas estabelecidas na África e no México importaram dos Estados Unidos estruturas metálicas para implantação de hotéis pré-fabricados. Já em 1800, tanto a Riviera francesa como a italiana tiveram um incentivo com a chegada de turistas, e a hotelaria iniciou com a construção de muitos hotéis.

E entre 1810 e 1820, o mundo todo testemunhou o crescimento da hotelaria: novos hotéis e casas de hospedagem surgiram em diversos países, novas técnicas de construção e evolução tecnológica da época eram testadas em novos empreendimentos hoteleiros.

O que realmente caracterizou o ponto de partida da hotelaria de luxo que persiste até os dias atuais foi a construção, em Boston, em 1829, do Hotel Tremont House, hotel de luxo com oito banheiros dentro do prédio, Uhs privativas com fechaduras, serviço de recepção, mensageiros para carregar a bagagem (o hotel tinha cinco andares e não possuía elevador) e menu à la carte em seu requintado restaurante.

As construções eram requintadas, muitas das quais decoradas por artistas plásticos famosos. Todas as construções contemplam o que havia de melhor para os hóspedes, deveriam dispor, nos fundos, de confortáveis estábulos para abrigar os cavalos, os criados e escravos dos viajantes. Esses escravos e criados dos

CURIOSIDADE:

Alguns manuscritos indicam que, no século IV, por ocasião dos Jogos Olímpicos, teria surgido o primeiro “hotel” da história: O **Lenidaion**, como foi chamado, tinha 10 mil m² de área divididos em grandes cômodos sem camas ou paredes. Apenas colunas, teto e palha no chão.

O hábito dos gregos de banharem-se em águas termais fez surgir locais exclusivos para isso, que também eram tidos como espécies de hospedarias.

hóspedes, quando hospedados juntamente com os animais, passavam a ser atendidos pelos criados dos hotéis, eram considerados os hóspedes de segunda categoria que dispunham de certo conforto.

A hotelaria tinha uma característica especial, muito ligada ao meio de transporte da época que eram as diligências, mas a partir de 1838, com o incremento das ferrovias, houve uma mudança radical no conceito hoteleiro pela agilidade do meio de transporte implantado.

A concorrência entre os hotéis ficou acirrada e as inovações não paravam de acontecer. O American Hotel de Nova Iorque implantou o sistema de iluminação a gás em todo o estabelecimento e foi considerado um acontecimento importante pelo conforto e economia que representava. O Holts Hotel, também em New York Hotel inovou implantando o sistema de banho privativo.

Com a evolução dos trens, houve o declínio das diligências e as ferrovias passam a ser o meio de transporte preferido. A localização dos hotéis teve que ser repensada, bem como o tipo de construção, o tamanho e principalmente a viabilidade econômica para manter um empreendimento localizado longe dos terminais ferroviários e das cidades. Muitos hoteleiros da época faliram, e muitos hotéis foram fechados.

Em Londres foi implantado o primeiro hotel considerado de ferrovia, construído junto a uma movimentada estação de trens, foi o Euston Station Hotel.

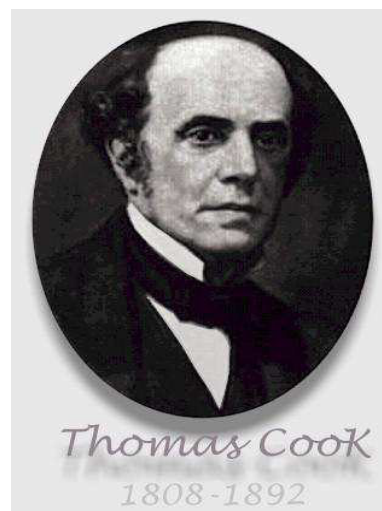
A indústria hoteleira fortalecia-se com o aparecimento de novos inventos e evolução tecnológica: comunicação, transportes, máquina a vapor e toda a evolução ocorrida nessa época contribuíram para o aumento das viagens e a necessidade cada vez maior de um local confortável para hospedagem.

O rápido crescimento da atividade turística no mundo deu-se a partir da iniciativa de Thomas Cook de promover, em 1841, a primeira excursão fretada especialmente para transportar pessoas. Cook levou de trem, com tarifas reduzidas, 540 pessoas

entre duas cidades inglesas, estabelecendo o início de uma atividade que até os dias de hoje continua crescendo: o turismo planejado.

Thomas Cook, em 1845, criou a primeira agência de viagens e, no ano de 1851, tinha transportado mais de 165 mil pessoas. Para isso, teve de preocupar-se também com alojamento para seus clientes e criou o Plano Cook de Alojamento e Transporte. Em 1867, Cook criou o precursor do voucher dos dias de hoje com o Cupom Cook, que agrupava diversos tipos de serviço, inclusive alojamento.

No início da Idade Contemporânea II (1870), existia, na Europa, um grande número de bons hotéis e cozinheiros, e hoteleiros famosos começaram a surgir.



O grande impulso da atividade turística e conseqüentemente da hotelaria moderna ocorreu com a evolução tecnológica que assolou o mundo: melhores condições de transporte aéreo com ascensão da indústria aeronáutica dos aviões a jato e grandes aviões, a sofisticação dos navios de cruzeiros, os ônibus especiais para transporte de passageiros e principalmente a evolução da comunicação.

A concorrência entre os principais hotéis do mundo foi marcante a partir do incremento das viagens e do crescimento da hotelaria. Entre 1845 e 1880, houve um aumento considerável no número de SPA Resorts: Palmer House Hotel, de Chicago, inaugurou a primeira estrutura hoteleira à prova de incêndio e o Palace Hotel, de São Francisco, inaugurou junto ao hotel um grande Atrium. Em Nova Iorque, o Hotel Everest inovou sendo o primeiro hotel a utilizar iluminação elétrica parcial e, logo após, o Sagamore Hotel e o Lake George implantaram a iluminação elétrica em todas as unidades habitacionais. O Chelsea Hotel, de Nova Iorque, constituiu-se no primeiro Apart hotel do mundo. O primeiro hotel construído de concreto foi o Ponce de León, na Flórida. O Victoria Hotel, em Kansas City, foi o primeiro com banho em todas as unidades habitacionais. Em 1880, o Savoy Hotel, de Londres, implantou um hotel com teatro, capela, lavanderia e loja de jornais e revistas.

A partir de 1920, o mundo sentiu os efeitos da prosperidade econômica onde quase todos os países foram afetados por uma fase de grande desenvolvimento. O incremento da hotelaria foi quantitativo, porém, também, qualitativo.

A hotelaria americana se notabiliza pelo tamanho e modernidade de seus hotéis e a hotelaria européia, mais conservadora, evoluía com os hotéis menores, atendidos pelas famílias e preservando o atendimento personalizado.

Em 1930, a grande Depressão e a lei seca nos Estados Unidos provocam uma fase de desalento na hotelaria americana. Os negócios de restaurantes e hotéis sofrem sua grande crise. Mesmo com a fase da economia americana, nesse ano é construído em Nova Iorque o novo Waldorf Astoria, que persiste até os dias de hoje, em substituição ao primeiro que foi demolido.

A partir de 1940, houve o incremento da hotelaria voltada aos hotéis-cassino como é o caso do Hotel Flamingo, em Las Vegas, nos Estados Unidos, que foi o pioneiro dessa modalidade. Foi depois da Segunda Grande Guerra que a economia mundial conheceu o chamado segundo grande boom, mais precisamente a partir de 1950, com evolução transporte de massas pelos primeiros jatos transatlânticos, Conet e Boeing 707, principalmente.

Em 1970, o lançamento do Boeing 747, com maior capacidade de transporte, influencia a hotelaria europeia e mundial a acelerar seu desenvolvimento.

Em Orlando, nos Estados Unidos, foi inaugurado o Walt Disney World, marco importante do desenvolvimento da hotelaria local necessária para atender à demanda de turista que, a partir da inauguração, sempre prestigiaram o empreendimento.

A década de 80 foi considerada a década do grande incremento da hotelaria mundial com a diversificação dos tipos de hotéis, profissionalização do segmento hotelaria em todos os níveis, criação de marketing específico para o setor, desenvolvimento dos hotéis com redução de serviços. Os hotéis direcionados para a área de

convenções são criados com destaque para o Marriott Marquis, de Atlanta, maior hotel de convenções do mundo

A Hospedagem nos dias de hoje - A Indústria Turística e a Indústria Hoteleira na realidade não poderiam ser consideradas indústrias propriamente ditas, mas é evidente que a evolução de outros ramos industriais fez com que esse binômio: Hotelaria e Turismo, que não podem crescer separadamente, tivesse um grande incentivo para sua realidade atual.

A hotelaria pode ser considerada a indústria de bens de serviço. E como qualquer ramo industrial, possui suas características próprias de organização e sua finalidade principal é o fornecimento de hospedagem, alimentação, entretenimento, segurança e bem-estar dos hóspedes.

A preocupação nos dias de hoje é a realidade no atendimento e a diversificação nos serviços oferecidos aos hóspedes dos hotéis. Os funcionários são treinados e qualificados com base em modernas técnicas e direcionados especificamente para o atendimento setorial, o que não ocorria em época passadas onde os serviços domésticos eram requisitados para o atendimento sem padrão de qualidade e sem experiência e costumes próprios.

Um fato marcante na evolução da hotelaria da Idade Contemporânea dos dias de hoje, e em alguns hotéis fato bem recente, é a utilização da mão de obra feminina, que era proibida antigamente, quando somente os homens podiam atender hóspedes. Mesmo com a introdução do serviço de alimentação nos hotéis a figura feminina restringia-se a serviços internos, e os homens eram os cozinheiros, garçons e atendentes.

A proliferação de cursos especializados para qualificação de profissionais hoteleiros, nas últimas três décadas, tem se constituído em um fator decisivo na implantação de novas políticas de seleção de pessoal, que a cada dia tem demonstrado maior exigência no momento da contratação de profissionais para hotéis.

A Hotelaria no Brasil

A necessidade de hospedar pessoas no Brasil iniciou logo depois do descobrimento, na instalação das capitâneas hereditárias. Coube aos mandatários dessas capitâneas instalarem, na nova colônia, as primeiras hospedarias, pela necessidade de abrigar viajantes que se deslocavam constantemente. As hospedarias ou pensões da época passaram a ser exploradas por portugueses que instalaram seus negócios no país e que eram diversificados, instalados em imóveis pequenos, geralmente edifícios de três ou quatro andares. As pensões localizavam-se num andar imediatamente abaixo da residência do proprietário, que ainda explorava no térreo uma mercearia ou empório de secos e molhados.

No período colonial, os viajantes se hospedavam nas casas-grandes dos engenhos e fazendas, nos casarões das cidades, nos conventos e, principalmente, nos ranchos que existiam à beira das estradas, erguidos, em geral, pelos proprietários das terras marginais. Os ranchos eram alpendres construídos às vezes ao lado de estabelecimentos rústicos que forneciam alimentos e bebidas aos viajantes. Aos ranchos e pousadas ao longo das estradas foram se agregando outras atividades comerciais e de prestação de serviços que deram origem a povoados e, oportunamente, a cidades. Nessa época era comum, também, as famílias receberem hóspedes em suas casas, havendo, em muitas, o quarto de hóspedes.

Movidos pelo dever da caridade, os jesuítas e outras ordens recebiam nos conventos personalidades ilustres e alguns outros hóspedes. No mosteiro de São Bento, no Rio de Janeiro, foi construído, na segunda metade do século XVIII, edifício exclusivo para hospedaria. Nesse mesmo século começaram a surgir na cidade do Rio de Janeiro estalagens, ou casas de pasto, que ofereciam alojamento aos interessados, embriões de futuros hotéis. As casas de pasto ofereciam, inicialmente, refeições a preço fixo, mas seus proprietários ampliaram os negócios e passaram a oferecer também quartos para dormir.

Em 1808, a chegada da corte portuguesa ao Rio de Janeiro e a consequente abertura dos portos trouxeram um grande fluxo de estrangeiros, que aqui vieram exercer funções diplomáticas, científicas e comerciais só então, os brasileiros nativos puderam ter seus próprios negócios, antes só permitidos aos portugueses. Pequenas hospedarias e pensões com finalidade específica de hospedar pessoas foram instaladas nas principais cidades. Com isso, houve aumento da demanda por alojamentos, e nos anos seguintes os proprietários da maioria das casas de pensão, hospedarias e tavernas passaram a utilizar a denominação de hotel, com a intenção de elevar o conceito da casa, independentemente da quantidade dos quartos e do padrão dos serviços oferecidos. Cabe destacar, neste período, o Hotel Pharoux, pela localização estratégica junto ao cais do porto, no Largo do Paço, considerado um dos estabelecimentos de maior prestígio no Rio de Janeiro.

Na rota do ouro, em Minas Gerais, foram implantadas as primeiras hospedarias comerciais importantes para abrigar militares, tropeiros de animais, comerciantes de ouro e pedras preciosas que em muitas ocasiões era a moeda de troca existente que servia para pagar a hospedagem.

O problema da escassez de hotéis no Rio de Janeiro, que já acontecia em meados do século XIX, prosseguiu no século XX, levando o governo a criar o Decreto nº 1160, de 23 de dezembro de 1907, que isentava por sete anos, de todos os emolumentos e impostos municipais, os cinco primeiros grandes hotéis que se instalassem no Rio de Janeiro. Esses hotéis vieram, e com eles o Hotel Avenida, o maior do Brasil, inaugurado em 1908. O Avenida, com 220 quartos, marca, por assim dizer, a maioria da hotelaria no Rio de Janeiro. O maior marco da hotelaria do Rio de Janeiro, e do Brasil está no Copacabana Palace Hotel, inaugurado em 1923, que já hospedou muitas personalidades internacionais.

A partir da década de 30 passam a ser implantados grandes hotéis nas capitais, nas estâncias minerais e nas áreas de apelo paisagístico, cuja ocupação era promovida pelos cassinos que funcionavam junto aos hotéis. Em 1946, com a proibição dos jogos de azar, os cassinos foram fechados e, como consequência, os hotéis a que

estavam vinculados acabaram fechando as portas. Exemplos muito conhecidos dessa fase são os hotéis Araxá e Quitandinha.

Houve uma época em que a hotelaria brasileira, tanto no Rio de Janeiro como em algumas cidades do Estado de São Paulo, e mesmo em Minas Gerais, tiveram um desenvolvimento maior do que o normal: foi quando os jogos de cassino viveram o apogeu, e muitos hotéis eram construídos apenas para serem sedes de cassinos principalmente os hotéis-cassino localizados nas estâncias hidrominerais e em Petrópolis.

Em 1946, por influência do Presidente Eurico Gaspar Dutra, os cassinos foram proibidos, e os problemas começaram, não só de ordem social pelos inúmeros desempregos, mas também e principalmente pelo fechamento e paralisação de inúmeros hotéis que estavam sendo construídos em muitas cidades brasileiras. No Rio de Janeiro, rapidamente os turistas-jogadores foram substituídos pelos turistas de sol e mar, motivados pelas belas praias cariocas. Outras cidades menos afortunadas pela beleza natural que o Rio ostenta tiveram sérios problemas.

A partir da década de 60 mais precisamente no início da década de 70, houve um progresso acentuado. Em 1966 é criada a Embratur (Empresa Brasileira de Turismo), hoje transformada em Instituto Brasileiro de Turismo, mantendo a mesma sigla e, junto com ela, o Fungetur (Fundo Geral de Turismo), que atua através de incentivos fiscais na implantação de hotéis, promovendo uma nova fase na hotelaria brasileira, principalmente no segmento hotéis de luxo, os chamados cinco estrelas. Esse novo surto hoteleiro leva também a mudanças nas leis de zoneamento das grandes capitais, tornando a legislação mais flexível e favorável à construção de hotéis. Nos anos 60 e 70 chegam ao Brasil as redes hoteleiras-internacionais. Mesmo sem um número importante de hotéis, essas redes vão criar uma nova orientação na oferta hoteleira, com novos padrões de serviços e de preços.

Surgiram muitas estradas unindo diversos pontos do País; rodovias eram asfaltadas e duplicadas, e meios de transporte rodoviários começaram a se modernizar; o transporte ferroviário teve um incentivo marcante com a implantação de modernas

composições, e o transporte aéreo aumentou seus roteiros internos além da inclusão de modernas aeronaves, melhoria dos aeroportos das principais capitâncias de Estados brasileiros.

A expansão da hotelaria sob a tutela da Embratur, que tem como pano de fundo uma demanda crescente e em grande parte reprimida, teve como consequência um desequilíbrio no perfil de hotéis novos oferecidos, pois a maior parte pertencia à categoria 5 estrelas.

Segmentos importantes da demanda, como os ligados a negócios e serviços que buscam hotéis de categorias média e econômica, tem sido negligenciados, resultando em uma demanda reprimida ou mal servida, à espera de um atendimento mais adequado.

Desde a época do Brasil Colônia até a década de 70, a hotelaria brasileira não foi considerada como negócio lucrativo a não ser para poucos empreendedores localizados na cidade do Rio de Janeiro, então capital do país.

Foi criada a lei de incentivos fiscais para o turismo e, a partir de 1972, muitos bons hotéis foram construídos no País. E em 1978, foi criada a primeira Escola Superior de Hotelaria da Universidade de Caxias do Sul iniciando um processo de formação profissional que hoje é um dos melhores do Brasil.

Com o desenvolvimento das comunicações e dos transportes, aumentou o volume de viagens, passeios turísticos e também a necessidade de boas acomodações em hotéis. Novas unidades hoteleiras começaram a surgir em todas as grandes cidades brasileiras e também em pequenas cidades que possuíam mananciais turísticos. Surgiram as cadeias hoteleiras nacionais como: Horsa, Othon, Tropical/Varig e outras. A primeira cadeia internacional que investiu no Brasil foi a cadeia Hilton, e seguiram-se muitas outras como: Sheraton, Intercontinental, Holiday Inn, Méridien, Accor, que juntamente com as nacionais fazem parte do desenvolvimento turístico do Brasil.

Na década de 90, o país sofre com o abalo no turismo do Rio de Janeiro pela imagem da cidade, marcada pela violência e falta de segurança com irrecuperáveis prejuízos pelos efeitos negativos que esses fatos causaram no mundo, mesmo com as inúmeras tentativas projetos de recuperação da imagem carioca, os turistas que procuram o Brasil nos dias atuais buscam um turismo mais tranqüilo, sem stress, como é o caso do Ecoturismo onde a Amazônia e o Pantanal estão cada vez mais em alta. Além do Ecoturismo, existe outro segmento crescente no turismo brasileiro que é o de eventos e que tem obtido ótimos resultados nos grandes centros urbanos.

Em virtude disso, a hotelaria nacional cresce cada dia mais gerando emprego para muitas pessoas. Os hotéis estão sendo construídos cada vês mais com finalidade de conforto, comodidade e satisfação para o hóspede. O luxo e ostentação estão sendo substituídos por itens de segurança, facilidade hoteleiras e soluções informatizadas.

As perspectivas de crescimento da indústria hoteleira no Brasil são promissoras, em função da relativa estabilização da economia do país e do aumento acentuado das viagens turísticas nos dois últimos anos, principalmente ao exterior, o que significa que a estabilização da moeda e dos preços conduziu à incorporação do item viagens ao orçamento familiar, pelo menos entre a classe média. As viagens turísticas ao exterior apresentam um componente importante para a hotelaria brasileira: os turistas brasileiros, 80 por cento dos quais se destinam aos Estados Unidos, passam a conhecer o padrão da hotelaria de países desenvolvidos, que apresentam melhor qualidade e menores preços. Gradualmente, esses turistas irão pressionar as empresas do setor hoteleiro no Brasil a oferecer mais qualidade e preços menores.

Recentemente, a montagem de funds, a partir dos fundos de pensão e de financiamentos do BNDES, tem sido uma das poucas alternativas para a implantação de novos hotéis. Ainda aqui, na utilização desses capitais, tem predominado os hotéis de luxo e de grande porte.

Outra tendência importante ressaltada por Davies (2003) é que, nos últimos anos, cadeias hoteleiras internacionais vêm promovendo uma política mais sistemática para ampliar sua participação no mercado brasileiro, visando inclusive os segmentos de mercado menos atendidos (hotéis econômicos). De modo geral, a continuidade dessa política trará alterações significativas nos padrões da oferta atual. A concorrência se tornará mais acirrada, com consequente diminuição das tarifas, e os padrões de atendimento ao cliente deverão melhorar e se aprimorar.

A dinâmica vigente no setor hoteleiro é bem atestada pelo conjunto de empreendimentos previstos para as cidades de São Paulo e Guarulhos, por exemplo. As redes hoteleiras internacionais Accor, Best Western, Hyatt, Ramada Renaissance, Marriot, Choice, Posadas e Meliá tem participação de peso nos empreendimentos, em sua maior parte de padrão 4/5 estrelas e com mais de duzentos apartamentos.

No que diz respeito a empreendimentos do tipo resort, interessa salientar, pelo porte, o complexo turístico multiresort em Sauípe, praia 90 quilômetros ao norte de Salvador, Bahia.

O complexo, instalado em uma área de 1750 hectares, possui cinco hotéis e seis pousadas, em um total de 1650 apartamentos.

A Hotelaria sempre esteve presente no percurso da história humana e participou ativamente no desenvolvimento econômico brasileiro e mundial, da Era Antiga aos dias atuais; estando sempre atrelada a atividade turística e a evolução tecnológica que proporcionou: melhores condições de transporte aéreo com ascensão da indústria aeronáutica dos aviões a jato e grandes aviões, a sofisticação dos navios de cruzeiros, os ônibus especiais para transporte de passageiros e principalmente a evolução da comunicação.

A hotelaria nacional cresce cada dia mais gerando milhares de empregos. Os hotéis estão sendo construídos com finalidade de conforto, comodidade e satisfação para o hóspede.

O luxo e ostentação estão sendo substituídos por itens de segurança, facilidade hoteleiras e soluções informatizadas.

As perspectivas de crescimento da indústria hoteleira no Brasil são promissoras, em função da relativa estabilização da economia do país e do aumento acentuado das viagens turísticas nos dois últimos anos, o que significa que a estabilização da moeda e dos preços conduziu à incorporação do item viagens ao orçamento familiar, pelo menos entre a classe média. As viagens turísticas ao exterior apresentam um componente importante para a hotelaria brasileira: os turistas brasileiros, 80 por cento dos quais se destinam aos Estados Unidos, passam a conhecer o padrão da hotelaria de países desenvolvidos, que apresentam melhor qualidade e menores preços. Gradualmente, esses turistas irão pressionar as empresas do setor hoteleiro no Brasil a oferecer mais qualidade e preços menores.

Classificação Hoteleira e Conceitos Básicos



O novo Sistema brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) foi elaborado de forma participativa, por meio de uma ampla parceria entre o Ministério do Turismo, o Inmetro, a Sociedade Brasileira de Metrologia – SBM e a sociedade civil, e adotado como estratégia para o país, aumentando a competitividade do setor. Para solicitar a classificação é obrigatório que o meio de hospedagem esteja com o cadastro válido no sistema Cadastur.

A classificação é, reconhecidamente, um instrumento de divulgação de informações claras e objetivas sobre meios de hospedagem, sendo um importante mecanismo de comunicação com o mercado. Possibilita a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país e auxilia turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas.

O Sistema Brasileiro de Classificação estabeleceu sete tipos de Meios de Hospedagem, para atender a diversidade da oferta hoteleira nacional (Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama & Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-Hotel) e utiliza a consagrada simbologia de estrelas para diferenciar as categorias.

Considerando que cada tipo de meio de hospedagem reflete diferentes práticas de mercado e expectativas distintas dos turistas (um Hotel 5 estrelas é diferente de uma Pousada 5 estrelas, por exemplo), o SBClass estabeleceu categorias específicas para cada tipo:

- Hotel - de 1 a 5 estrelas
- Hotel Fazenda - de 1 a 5 estrelas
- Cama & Café - de 1 a 4 estrelas
- Resort - de 4 a 5 estrelas
- Hotel Histórico - de 3 a 5 estrelas
- Pousada - de 1 a 5 estrelas
- Flat/Apart-Hotel - de 3 a 5 estrelas

Para fins dos tipos empregados, entende-se por MEIO DE HOSPEDAGEM:

"Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária". (artigo 23 da Lei nº 11.771/2008)

O Sistema Brasileiro de Classificação é de adesão e adoção voluntárias pelos meios de hospedagem.

O SBClass está fundamentado em uma série de requisitos a que os meios de hospedagem devem atender.

Requisitos

Infraestrutura - vinculados às instalações e aos equipamentos;

Serviços - vinculados à oferta de serviços;

Sustentabilidade - vinculados às ações de sustentabilidade (uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações).

Os requisitos são divididos em mandatórios (ou seja, de cumprimento obrigatório pelo meio de hospedagem) e eletivos (ou seja, de livre escolha do meio de hospedagem, tendo como base uma lista pré-definida).

O meio de hospedagem para ser classificado na categoria pretendida deve ser avaliado por um representante legal do Inmetro e demonstrar o atendimento a 100% dos requisitos mandatórios e a no mínimo 30% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos).

- O HOTEL:

Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária.

Para o tipo HOTEL, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).



O HOTEL de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

- O RESORT



Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.

Para o tipo RESORT, o SBClass estabelece as categorias de quatro estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O RESORT de categoria quatro estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para a categoria cinco estrelas, o RESORT deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

- HOTEL FAZENDA

Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.



Para que o tipo HOTEL FAZENDA, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL FAZENDA de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL

FAZENDA deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

- CAMA E CAFÉ



Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside. Para o tipo CAMA & CAFÉ, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a quatro estrelas (máximo).

O CAMA & CAFÉ de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o CAMA & CAFÉ deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

- HOTEL HISTÓRICO



Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida.

Entende-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.

Para o tipo HOTEL HISTÓRICO, o SBClass estabelece as categorias de três estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL HISTÓRICO de categoria três estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL HISTÓRICO deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

- POUSADA

Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.



Para o tipo POUSADA, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

A POUSADA de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, a POUSADA deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

- FLAT/APART



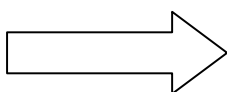
Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Para o tipo FLAT / APART-HOTEL, o SBClass estabelece as categorias de três estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O FLAT / APART-HOTEL de categoria três estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o FLAT / APART-HOTEL deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.



TERMINOLOGIA DA HOTELARIA INTERNACIONAL



Termos Técnicos Utilizados na Hotelaria

Termo	Significado
Agency ledger	Grupos de contas a cobrar das agências de viagens.
Allotments	Conjunto de UHs reservadas para empresa conveniada por prazo longo de 3 a 6 meses.
Available rooms	Apartamentos disponíveis, livres.
Average daily rate	Total da receita de apartamentos por um período "X", dividido pelo número de apartamentos ocupados no mesmo período.
Bell boy	Mensageiro.
Beverage Cost	Custo das bebidas.
Bill	Nota fiscal, conta.
<u>Bloqueio</u>	No início do dia, o recepcionista define a UH (Unidade Habitacional) a ser destinada ao hóspede, de acordo com os requisitos indicados na reserva.
Bottle Sales	Venda de garrafas.
<u>Check in</u>	Registro de entrada do hóspede.
<u>Check list</u>	Lista de verificação de algum serviço.
<u>Check out time</u>	Horário de início e término de diárias.

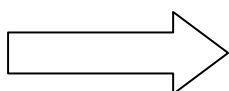
<u>Check out</u>	Fechamento de conta de hóspede.
China	Porcelana e pratos.
City ledger	Grupo de contas a cobrar, clientes individuais.
<u>Coffee shop</u>	Lugar para refeições rápidas.
Complementary rooms	Apartamentos ocupados sem cobrança de diária.
<u>Daily rate</u>	Diária.
<u>Day use</u>	Apartamentos alugados apenas pelo dia, hóspedes que usufruem das instalações do hotel durante o dia, como num clube.
Delinquent ledger	Devedores duvidosos.

Double occupation	Apartamentos ocupados por mais de uma pessoa.
Employees meals	Custo dos alimentos servidos aos empregados.
Food and beverage	Alimentos e bebidas.
Food cost	Custo dos alimentos.
<u>Front-office</u>	Designa a recepção integral do hotel (front-desk + telefonia+ caixa+ reservas+ portaria).
Full house	Hotel lotado.
Function	Termo que designa banquetes e convenções, também chamado de eventos.
Guest account	Fatura do hóspede enquanto permanecer na recepção, conhecido como "fólio".
Guest check	Fatura do hóspede.
Guest	Hóspede.
Guest-supplies	Sabonetes, toucas, toalhas de papel, etc. colocados nos apartamentos (obs: também conhecido como <i>amenities</i>)
Hostess	Hospedeira.
House Keeper report	Relatório de ocupação dos apartamentos.

	Preparado pela supervisora de andares ou governanta.
House use	Designação para serviços prestados à direção do hotel.
Housekeeper	Governanta.
<u>Late check out</u>	Saída após horário previsto (normalmente 12:00).
<u>Laundry list</u>	Lista de roupas para a lavanderia, que se encontra nos apartamentos.
<u>Looby</u>	O salão da recepção.
<u>Log book</u>	Livro de ocorrências da recepção.
Master account	Fatura única para lançamento de conta de grupo.
<u>Mise-em-place</u>	Pré-preparação

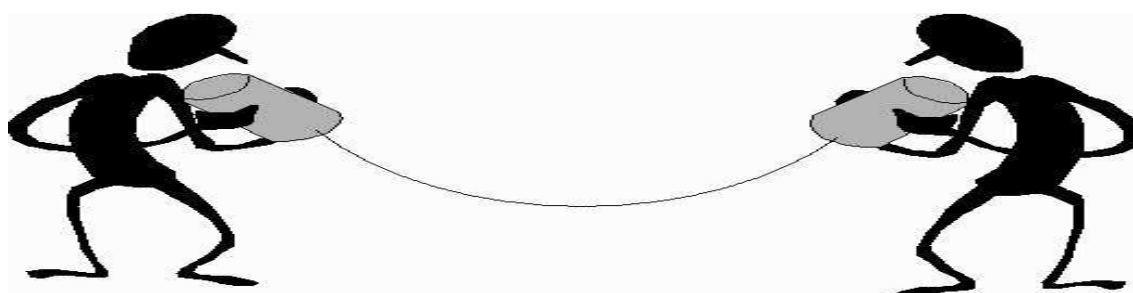
Night auditor	Auditor noturno.
Off season or out of season	Período de baixa estação.
Out of order	Apartamento fora de uso, em manutenção.
Overbooking	Sobrevenda.
<u>Pay out</u>	Pagamentos de serviços que o hotel presta ao hóspede e lança em conta determinada, cobrando no check out.
Pyroll	Folha de pagamento.
<u>Rack rate</u>	Tabela atrás do balcão da recepção onde constam as diárias.
<u>Room service</u>	Serviço de alimentação nos apartamentos.
<u>Rooming list</u>	Lista de ocupação dos apartamentos.
Room-rack	É um painel demonstrativo da situação exata em que se encontram os apartamentos. Ele permite uma rápida visualização e um controle permanente da disponibilidade dos apartamentos do hotel. Fornece todas as informações através de números, sinais,

	cores, símbolos, etc. Observa-se que ainda não existe uma padronização da linguagem usada no room-rack pelos diversos hotéis. Em vista disso, não raras vezes o hotel cria sua própria simbologia. Alguns recepcionistas usam o mesmo princípio no próprio rack de chaves, colocando as chaves e os chaveiros em posições diferentes, cada posição tem um significado. O importante é que o sistema funcione.
Safe Box	Cofre de segurança.
Silver	Pratas e talheres.
Snack bar	Lanchonete.
<u>Travel agents</u>	Agentes de viagens.
<u>Voucher</u>	É um tipo de cheque que deve ter a assinatura da agência e discriminar todos os detalhes da reserva do hóspede.



ALFABETO FONÉTICO INTERNACIONAL

O alfabeto fonético é usado internacionalmente para a comunicação de palavras diferentes ou complicadas, evita-se erros.



Como usar:

Substitui-se a letra pela palavras, exemplo no lugar de falar A, fala-se Alfa. Digamos que o sobrenome de um turista seja difícil de escrever, é nessa hora que você usa o alfabeto para soletrar à outra pessoa o sobrenome complicado:

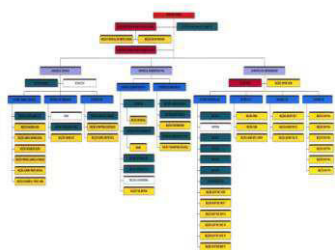
Sr. Hoffmann, soletrando seria:

Hotel / Oscar / Fox / Fox / Mike / Alfa / November / November

Citei esse exemplo, pois existem: Hofman, Hoffman, Hofmann e Hoffmann

Quem usa o alfabeto fonético: Hotéis, agências de viagem, companhias aéreas, polícia militar, rádio amadores, pilotos de avião, marinha, exército, força aérea, taxistas, turistas experientes, etc.

A Alfa	N November
B Bravo	O Oscar
C Charlie	P Papa
D Delta	Q Quebec
E Eccho	R Romeu
F Fox	S Sierra
G Golf	T Tango
H Hotel	U Uniform
I India	V Victor
J Juliet	W Whisky
K Kilo	X Xadrez
L Lima	Y Yankee
M Mike	Z Zulu



ESTRUTURA DEPARTAMENTAL DE MEIO DE HOSPEDAGEM

A diretoria, que representa o(s) proprietário(s) do hotel, é a hierarquia máxima. Suas decisões e determinações são postas em execução pela gerência. Hotéis de grande porte possuem mais de uma gerência. O gerente geral preocupa-se com as questões estratégicas do hotel como: lucro e políticas de preços, investimentos, estratégias de *marketing*, autorização para obras e outras modificações, etc. enquanto o gerente operacional cuida do dia-a-dia do hotel, está mais presente nos setores, acompanha de perto o andamento das atividades e tem contato constante com os hóspedes.

As gerências departamentais cuidam de executar as determinações da gerência geral e de manter o bom andamento de suas atribuições por meio do acompanhamento aos setores a ela ligados.

A estrutura apresentada é referente a um hotel de grande porte. Conforme vai diminuindo o tamanho da estrutura, também diminui o número de funcionários e chefias. Em empresas hoteleiras menores, as funções se acumulam e se sobrepõem. Numa pequena pousada, por exemplo, o proprietário assume as funções de diretor, gerente geral, gerente operacional e gerente departamental e, geralmente, também acumula funções operacionais, atuando como recepcionista, garçom ou eletricista.



CARGOS E ATRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DA HOTELARIA



FRONT-OFFICE/ RECEPÇÃO

1) Gerente de hospedagem

Responsável pelas atividades do departamento.

Subordinado diretamente ao Gerente Geral.

2) Gerente noturno

Responsável pelo departamento e pelo hotel no turno da noite.

Fiscaliza todos os departamentos, com intervenção técnica direta somente em situações emergenciais.

3) Conciêrge/Guest Relations

Atende todos os hóspedes nas suas necessidades especiais, desafogando o fluxo de solicitações na recepção. Faz ponte entre hóspedes e o setor de governança, compra ingressos de cinemas e teatros para os hóspedes, faz reservas de restaurantes aos hóspedes, indica lugares de lazer, diversão, entretenimento, etc.

4) Chefe de reservas

Responsável pelo setor de reservas.

Responsável por todas as reservas de alojamento do hotel.

5) Chefe de recepção

Responsável pelo setor de recepção do hotel

Organiza, orienta e fiscaliza o trabalho dos recepcionistas, mensageiros, porteiros, manobristas e ascensoristas.

Cuida da escala dos funcionários do setor

6) Recepcionista

Responsável pelo atendimento ao hóspede

Responsável pelas atividades de CHECK INe CHECK OUT

7) Capitão-porteiro

Responsável pelo recebimento dos hóspedes na entrada do hotel e atendimento aos passantes.

Responsável por toda a organização e fiscalização do serviço dos mensageiros e manobristas.

8) Mensageiro

Responsável pelo trânsito da bagagem dos hóspedes, acompanhar clientes e fornecedores ao seu destino dentro do hotel e lhes encaminha o correio interno.

9) Manobrista

Responsável pela guarda e retirada de veículos dos hóspedes na garagem do hotel ou estacionamento externo.

10) Ascensorista

Responsável pela operação dos elevadores.

11) Caixa da recepção

Responsável pela movimentação de contas dos hóspedes e recebimentos financeiros.

12) Auditor noturno

Verifica todos os lançamentos do dia

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Nelson, BRITO, Paulo Lúcio de; JORGE, Wilson Edson. Hotel planejamento e

ANDRADE, José Vicente de. Turismo: fundamentos e dimensões. 8.ed. São Paulo: Ática,2002.

ANSARAH, Marilia G. dos Reis. Turismo segmentação de mercado. 4.ed. São Paulo:Futura, 2001.

BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo. 7.ed. São Paulo:Senac, 2002.

BARRETTO, Margarita. Manual de iniciação ao estudo do turismo. 9. ed. Campinas: Papyrus,1995.

CASTELLI, Geraldo. Excelência em hotelaria: uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002

CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. 9.ed. Caxias do Sul: Educs, 2003.

CÂNDIDO,Índio; VIERA, Elenara Viera de. Gestão de hotéis técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.

DAVIES, Carlos Alberto. Manual de hospedagem: Simplificando ações na hotelaria. 2.ed. Caxias do Sul: Educs, 2003.

Revista Eletrônica Aboré - Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo Edição 03/2007- projeto. 6.ed. São Paulo: Senac, 2003.

VIEIRA, Elenara Vieira de. Marketing hoteleiro: uma ferramenta indispensável. Caxias do Sul: Educs, 2003.

Hino Nacional

Ouviram do Ipiranga as margens plácidas
De um povo heróico o brado retumbante,
E o sol da liberdade, em raios fúlgidos,
Brilhou no céu da pátria nesse instante.

Se o penhor dessa igualdade
Conseguimos conquistar com braço forte,
Em teu seio, ó liberdade,
Desafia o nosso peito a própria morte!

Ó Pátria amada,
Idolatrada,
Salve! Salve!

Brasil, um sonho intenso, um raio vívido
De amor e de esperança à terra desce,
Se em teu formoso céu, risonho e límpido,
A imagem do Cruzeiro resplandece.

Gigante pela própria natureza,
És belo, és forte, impávido colosso,
E o teu futuro espelha essa grandeza.

Terra adorada,
Entre outras mil,
És tu, Brasil,
Ó Pátria amada!
Dos filhos deste solo és mãe gentil,
Pátria amada, Brasil!

Deitado eternamente em berço esplêndido,
Ao som do mar e à luz do céu profundo,
Fulguras, ó Brasil, florão da América,
Iluminado ao sol do Novo Mundo!

Do que a terra, mais garrida,
Teus risonhos, lindos campos têm mais flores;
"Nossos bosques têm mais vida",
"Nossa vida" no teu seio "mais amores."

Ó Pátria amada,
Idolatrada,
Salve! Salve!

Brasil, de amor eterno seja símbolo
O lábaro que ostentas estrelado,
E diga o verde-louro dessa flâmula
- "Paz no futuro e glória no passado."

Mas, se ergues da justiça a clava forte,
Verás que um filho teu não foge à luta,
Nem teme, quem te adora, a própria morte.

Terra adorada,
Entre outras mil,
És tu, Brasil,
Ó Pátria amada!
Dos filhos deste solo és mãe gentil,
Pátria amada, Brasil!

Hino do Estado do Ceará

Poesia de Thomaz Lopes
Música de Alberto Nepomuceno
Terra do sol, do amor, terra da luz!
Soa o clarim que tua glória conta!
Terra, o teu nome a fama aos céus remonta
Em clarão que seduz!
Nome que brilha esplêndido luzeiro
Nos fulvos braços de ouro do cruzeiro!

Mudem-se em flor as pedras dos caminhos!
Chuvas de prata rolem das estrelas...
E despertando, deslumbrada, ao vê-las
Ressoa a voz dos ninhos...
Há de florar nas rosas e nos cravos
Rubros o sangue ardente dos escravos.
Seja teu verbo a voz do coração,
Verbo de paz e amor do Sul ao Norte!
Ruja teu peito em luta contra a morte,
Acordando a amplidão.
Peito que deu alívio a quem sofria
E foi o sol iluminando o dia!

Tua jangada afoita enfune o pano!
Vento feliz conduza a vela ousada!
Que importa que no seu barco seja um nada
Na vastidão do oceano,
Se à proa vão heróis e marinheiros
E vão no peito corações guerreiros?

Se, nós te amamos, em aventuras e mágoas!
Porque esse chão que embebe a água dos rios
Há de florar em meses, nos estios
E bosques, pelas águas!
Selvas e rios, serras e florestas
Brotem no solo em rumorosas festas!
Abra-se ao vento o teu pendão natal
Sobre as revoltas águas dos teus mares!
E desfraldado diga aos céus e aos mares
A vitória imortal!
Que foi de sangue, em guerras leais e francas,
E foi na paz da cor das hóstias brancas!



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Educação