

Meios de Hospedagem

Karla Cristina Campos Ribeiro

Curso Técnico em Hospedagem





e-Tec Brasil
Escola Técnica Aberta do Brasil

Meios de Hospedagem

Karla Cristina Campos Ribeiro



CETAM
Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Manaus-AM
2011

Presidência da República Federativa do Brasil

Ministério da Educação

Secretaria de Educação a Distância

© Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Este Caderno foi elaborado em parceria entre o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas e a Universidade Federal de Santa Catarina para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil.

Equipe de Elaboração

Centro de Educação Tecnológica do Amazonas
– CETAM

Coordenação Institucional

Adriana Lisboa Rosa/CETAM
Márcia Fernanda Izidoro/CETAM

Coordenação do Curso

Márcia Fernanda Izidoro/CETAM

Professora-autora

Karla Cristina Campos Ribeiro/ CETAM

Comissão de Acompanhamento e Validação

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

Coordenação Institucional

Araci Hack Catapan/UFSC

Coordenação do Projeto

Sílvia Modesto Nassar/UFSC

Coordenação de Design Instrucional

Beatriz Helena Dal Molin/UNIOESTE e UFSC

Coordenação de Design Gráfico

André Rodrigues da Silva/UFSC

Design Instrucional

Renato Cislaghi/UFSC

Web Master

Rafaela Lunardi Comarella/UFSC

Web Design

Beatriz Wilges/UFSC
Gustavo Mateus/UFSC
Mônica Nassar Machuca/UFSC

Diagramação

André Rodrigues da Silva/UFSC
Bárbara Zardo/UFSC
Caroline Ferreira da Silva/UFSC
Juliana Tonietto/UFSC
Nathalia Takeuchi/UFSC

Revisão

Júlio César Ramos/UFSC

Projeto Gráfico

e-Tec/MEC

Catálogo na fonte pela DECTI da Biblioteca Universitária
da Universidade Federal de Santa Catarina

R484m Ribeiro, Karla Cristina Campos
Meios de hospedagem / Karla Cristina Campos
Ribeiro. – Manaus : Centro de Educação Tecnológica do Amazonas,
2011.

62 p. : il., tabs.

Inclui bibliografia

Curso técnico em hospedagem, Escola Técnica Aberta do Brasil

ISBN: 978-85-63576-31-6

1. Hotéis, pensões, etc. 2. Indústria de Hotelaria. 3. Hospitalidade. I.
Título.

CDU 380.8

Apresentação e-Tec Brasil

Prezado estudante,

Bem-vindo ao e-Tec Brasil!

Você faz parte de uma rede nacional pública de ensino, a Escola Técnica Aberta do Brasil, instituída pelo Decreto nº 6.301, de 12 de dezembro 2007, com o objetivo de democratizar o acesso ao ensino técnico público, na modalidade a distância. O programa é resultado de uma parceria entre o Ministério da Educação, por meio das Secretarias de Educação a Distância (SEED) e de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), as universidades e escolas técnicas estaduais e federais.

A educação a distância no nosso país, de dimensões continentais e grande diversidade regional e cultural, longe de distanciar, aproxima as pessoas ao garantir acesso à educação de qualidade, e promover o fortalecimento da formação de jovens moradores de regiões distantes, geograficamente ou economicamente, dos grandes centros.

O e-Tec Brasil leva os cursos técnicos a locais distantes das instituições de ensino e para a periferia das grandes cidades, incentivando os jovens a concluir o ensino médio. Os cursos são ofertados pelas instituições públicas de ensino e o atendimento ao estudante é realizado em escolas-polo integrantes das redes públicas municipais e estaduais.

O Ministério da Educação, as instituições públicas de ensino técnico, seus servidores técnicos e professores acreditam que uma educação profissional qualificada – integradora do ensino médio e educação técnica, – é capaz de promover o cidadão com capacidades para produzir, mas também com autonomia diante das diferentes dimensões da realidade: cultural, social, familiar, esportiva, política e ética.

Nós acreditamos em você!

Desejamos sucesso na sua formação profissional!

Ministério da Educação
Janeiro de 2010

Nosso contato
etecbrasil@mec.gov.br

Indicação de ícones

Os ícones são elementos gráficos utilizados para ampliar as formas de linguagem e facilitar a organização e a leitura hipertextual.



Atenção: indica pontos de maior relevância no texto.



Saiba mais: oferece novas informações que enriquecem o assunto ou “curiosidades” e notícias recentes relacionadas ao tema estudado.



Glossário: indica a definição de um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.



Mídias integradas: sempre que se desejar que os estudantes desenvolvam atividades empregando diferentes mídias: vídeos, filmes, jornais, ambiente AVEA e outras.



Atividades de aprendizagem: apresenta atividades em diferentes níveis de aprendizagem para que o estudante possa realizá-las e conferir o seu domínio do tema estudado.

Sumário

Palavra do professor-autor	9
Apresentação da disciplina	11
Projeto instrucional	13
Aula 1 – Introdução à hotelaria: origem e evolução, conceitos e contexto	15
1.1 O início da hotelaria mundial.....	15
Aula 2 – A hotelaria no Brasil: marcos e evolução	23
2.1 A atividade hoteleira no Brasil.....	23
Aula 3 – Conhecendo os meios de hospedagem: conceitos, definições, tipologia e classificação	27
3.1 Mas, afinal, o que são os meios de hospedagem?.....	27
3.2 Tipos de meios de hospedagem.....	29
3.3 Classificação dos meios de hospedagem.....	32
Aula 4 - Atividades profissionais na hotelaria	41
4.1 Trabalhando em meios de hospedagem.....	41
4.2 Cargos e funções na hotelaria.....	42
Aula 5 - Indicadores da hotelaria	51
5.1 Indicadores de desempenho e satisfação na hotelaria.....	51
5.2 Avaliação dos índices de ocupação dos meios de hospedagem.....	54

Palavra do professor-autor

Olá caro estudante!

Seja bem-vindo ao universo dos **meios de hospedagem!**

Nesta disciplina você irá conhecer a história da hotelaria, tomando ciência sobre o seu surgimento, organização e modernização.

Vamos, juntos, entender os motivos que fazem as hospedagens serem consideradas a espinha dorsal do turismo, já que sem acomodação segura, comodidade e satisfação, não há como pensar em turismo. Até porque, dificilmente alguém se aventura numa viagem se não souber onde irá dormir, tomar banho, se alimentar.

Os meios de hospedagem servem para que você saiba como atender essas necessidades e muitas outras que você irá descobrir ao longo da disciplina.

Participe e aprenda bastante.

Então, sigamos em frente nesta viagem rumo ao conhecimento sobre os meios de hospedagem!

Prof^a. Karla Cristina Campos Ribeiro

Apresentação da disciplina

A disciplina Meios de Hospedagem possui carga horária de 40 horas-aula e compõe juntamente com a disciplina Administração Hoteleira os conhecimentos específicos relativos aos empreendimentos que servem de base para a acomodação de visitantes durante a sua estada em locais diferentes de sua residência habitual. Os assuntos desta disciplina estão divididos em conteúdos introdutórios e complementares, nos quais são abordados aspectos característicos da hotelaria, como sua estrutura e recursos humanos, além do contexto que originou as hospedagens e ocasionou sua evolução e adaptação aos padrões de qualidade e competitividade atuais.

Neste caderno elaboramos (ainda) atividades que devem ser respondidas pelo estudante e compartilhadas com todos no ambiente *on-line* que estará sempre disponível. Nas atividades procuramos propor desafios e convites à descoberta de novos conhecimentos.

Projeto instrucional

Disciplina: Meios de Hospedagem (carga horária: 45h).

Ementa: Evolução histórica, conceituação, tipologia, classificação dos meios de hospedagem; funções na hotelaria. Indicadores da ocupação hoteleira.

AULA	OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM	MATERIAIS	CARGA HORÁRIA (horas)
1. Introdução à hotelaria: origem e evolução, conceitos e contexto	Conhecer o início da atividade hoteleira; Compreender o contexto da hotelaria em seus primórdios; Conhecer os marcos da hotelaria mundial.	Texto explicativo; Exercícios de aprendizagem e fixação; Consulta a textos digitais em sites específicos; Pesquisa de campo.	10
2. A hotelaria no Brasil: marcos e evolução.	Conhecer o início da atividade hoteleira no Brasil; Entender o contexto da modernização da hotelaria brasileira.	Texto explicativo; Exercícios de aprendizagem e fixação; Consulta a textos digitais em sites específicos.	8
3. Conhecendo os meios de hospedagem: conceitos, definições, tipologia e classificação.	Conceituar meios de hospedagem; Descrever seus tipos; Compreender a classificação dos meios de hospedagem.	Material teórico com contextualização; Exercícios de aprendizagem e fixação; Consulta a textos digitais em sites específicos.	10
4. Atividades profissionais na hotelaria.	Identificar as áreas de atuação dos profissionais da hotelaria; Compreender o que são cargos e funções na hotelaria; Compreender as diversas atividades desenvolvidas e a importância de cada uma delas para o adequado funcionamento de um meio de hospedagem.	Material teórico com contextualização; Exercícios de aprendizagem e fixação; Consulta a textos digitais em sites específicos.	9

AULA	OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM	MATERIAIS	CARGA HORÁRIA (horas)
5. Indicadores da hotelaria.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar os aspectos importantes para aferir a qualidade dos serviços segundo a percepção dos clientes; - Conhecer os indicadores fundamentais para a saúde financeira do empreendimento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Material teórico com contextualização; - Exercícios de aprendizagem e fixação; - Consulta a textos digitais em sites específicos. 	8

Aula 1 – Introdução à hotelaria: origem e evolução, conceitos e contexto

Aprender é a única coisa de que a mente nunca se cansa, nunca tem medo e nunca se arrepende.

Leonardo da Vinci

Objetivos

Conhecer o início da atividade hoteleira.

Compreender o contexto da hotelaria em seus primórdios.

Conhecer os marcos da hotelaria mundial.

1.1 O início da hotelaria mundial

O ato da hospedagem está intrinsecamente ligado à evolução da humanidade no que diz respeito ao seu ato de deslocar-se e de se relacionar com outros, com a natureza ou ainda por motivos comerciais.

Pode-se considerar que a hotelaria surgiu em paralelo às viagens empreendidas pelo homem objetivando atendê-lo em suas necessidades primordiais de proteção, repouso, segurança, higiene e até alimentação. Desse modo, é evidente a importância das hospedagens para a sociedade, pois de certa forma são a extensão ou o substitutivo da residência que os visitantes deixaram temporariamente e para onde pretendem retornar assim que possível.

Já pensou como seriam as viagens sem os meios de hospedagem?



Precisar exatamente quando se deu o surgimento das hospedagens é tarefa difícil. Entretanto, Andrade (2002) e Ignarra (1999) apresentam os gregos e romanos como os responsáveis pelos registros históricos mais antigos no quesito hospedagem. Aos gregos é atribuída a construção do *Ásylon* ou Asilo, que data da época dos Jogos Olímpicos gregos, e tinha por finalidade permitir o repouso, a proteção e a privacidade aos atletas convidados a participar das cerimônias religiosas e das competições esportivas.



Quer saber mais sobre hotelaria?
Acesse o endereço <http://www.turismoehotelaria.com.br/turismoehotelaria/principal/conteudo.asp?id=5734>

Os romanos foram responsáveis pela construção de outros tipos de hospedagens, como a estalagem e o estábulo, destinadas a atender os viajantes que transitavam pelas longas estradas de seu território, com a diferença de que a estalagem alojava os nobres e os oficiais superiores das milícias, enquanto o estábulo servia para proteger plebeus, o gado e os animais de montaria e de carga; os romanos construíram também os balneários, e ofereciam hospedaria para abrigar seus visitantes, e as famosas termas romanas, que dispunham de água quente, instalações grandiosas e cômodos para os usuários descansarem.

Contudo, ao longo da história do homem são comuns episódios que demonstram a relação de complementaridade existente entre as hospedagens e o comércio: à medida que o comércio surgia e se consolidava nas cidades, as hospedagens eram instaladas e evoluíam de acordo com as necessidades de sua clientela. Duarte (1999, p.15) ressalta que “no século VI a.C. já existia demanda de hospedagem, em função do intercâmbio comercial entre as cidades europeias da região mediterrânea”.

Assim, do ponto de vista da evolução da sociedade, o comércio é o responsável pelas mais antigas formas de hospedagens. Andrade, Brito e Jorge (2002) afirmam que as rotas comerciais da antiguidade, existentes na Ásia, Europa e África, originaram núcleos urbanos e o conseqüente surgimento de hospedarias para servir os viajantes que por ali passavam.

Nesse período também se registram mosteiros oferecendo hospedagem para os viajantes como forma de praticar a hospitalidade cristã, ou seja, oferecer acomodação para as pessoas era antes de tudo uma virtude espiritual e moral.

Ao final da Idade Média, em decorrência da Revolução Mercantil e o crescimento das cidades, houve um significativo desenvolvimento dos tipos de hospedagens existentes até então, que passaram a oferecer algumas comodidades aos seus hóspedes além da hospedagem, como refeições, bebidas, cocheiras e alimentação para os cavalos, troca de parselhas e serviços de manutenção e limpeza para charretes.

Posteriormente, com o advento da monarquia em grande parte da Europa, os viajantes simpáticos aos monarcas eram hospedados nos palácios da nobreza, em instalações militares e administrativas, enquanto que aqueles que não caíam nas boas graças da corte ficavam precariamente alojados em estalagens e albergues. Até esse período a hospedagem ainda não possuía o caráter comercial que conhecemos na atualidade, predominando a cortesia no oferecimento desse serviço.

A palavra hotel pode ter tido origem a partir do termo da língua francesa *hôtel*, que significava residência do rei. Este termo também era utilizado para designar os edifícios suntuosos pertencentes à aristocracia francesa, como por exemplo, o *Hôtel des Invalides*, que desde 1670 abrigava oficiais da pátria que estavam inválidos.

O advento da consolidação das diligências, carruagens puxadas por cavalos, a partir do século XVII, proporcionou significativa expansão ao segmento das hospedagens – durante quase 200 anos, esses transportes predominaram nas estradas europeias, gerando fluxo contínuo de hóspedes para os estabelecimentos hoteleiros.

Com a chegada das ferrovias, as diligências praticamente desapareceram, e a rede hoteleira que delas dependia sofreu um duro golpe, pois as ferrovias eram mais rápidas, resultando em viagens de menor duração. Muitos hoteleiros não conseguiram se adaptar aos novos tempos e faliram.

O século XVIII se caracterizou pelo requinte na maneira e no modo de vida palaciana, fato que contribuiu bastante para a melhoria dos padrões dos serviços hoteleiros da época. Em contrapartida, as viagens com fins comerciais se tornaram mais frequentes nessa época em função da evolução dos meios de transporte e da expansão das estradas de acesso aos principais centros urbanos.

O final desse século foi marcado pela expansão comercial da hotelaria, ou seja, a partir dessa época, os meios de hospedagens caracterizaram-se como negócios, em que o lucro passou a ser o objetivo maior do serviço oferecido. Segundo Andrade, Brito e Jorge (2002) a revolução industrial e o capitalismo contribuíram para que a hotelaria passasse a ser uma atividade estritamente econômica e explorada comercialmente.

Em 1794, na cidade de Nova Iorque, nos Estados Unidos da América, foi construído um edifício projetado para ser o primeiro hotel do país, com 73 quartos, cujas áreas sociais representavam 70% de sua área total, demonstrando a importância atribuída ao convívio e lazer dos hóspedes.

A partir desse período, e mais acentuadamente no século XIX, por causa dos importantes avanços da humanidade no campo tecnológico, como a eletricidade, a máquina a vapor, entre outros, a hotelaria se firmou como uma empresa prestadora de serviços.

Davies (2002, p.21) relata que, nessa mesma época, “surgem os *Palaces*, uma criação e exigência do turismo *Belle Époque* – com seus salões imensos

A-Z**Single e double**

São acomodações em unidade habitacional de um meio de hospedagem para apenas uma ou duas pessoas, respectivamente.

Unidade habitacional

É o termo usado para designar lugar destinado ao uso privativo do hóspede. É o espaço atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.

e confortáveis reservados a uma clientela rica e difícil”. A filosofia desses estabelecimentos era baseada no objetivo de fazer o cliente sentir-se em sua própria casa.

Na cidade de Boston, nos Estados Unidos da América, em 1829, foi construído o hotel *Tremont House*, que de imediato passou a ser chamado de Adão e Eva da hotelaria em virtude de suas inovações físicas: quartos com acomodação privada, **single e double**, até então os quartos eram mobiliados com muitas camas, todos os quartos tinham portas e fechaduras, servidos de bacia e jarro para higiene pessoal, o que era considerado algo luxuoso. Esse hotel introduziu o conceito de amenidades oferecendo aos hóspedes sabonete gratuitamente.

O desenvolvimento dos barcos a vapor no século XIX também foi determinante para o incremento da hotelaria, pois impulsionou o aumento das viagens, fato que estimulou o desenvolvimento de alguns dos grandes hotéis de luxo na maioria das capitais do mundo, muitos dos quais ainda estabelecem os padrões de luxo para a atividade hoje, como por exemplo, *Waldorf Astoria*, *Savoy*, *Ritz* e o *Taj Mahal* (COOPER et. al., 2001).

Na Suíça, em 1830, foram construídos os primeiros hotéis exclusivos para turistas, atendendo à demanda gerada pelos passeios nos lagos com barcos a vapor (GONÇALVES, 1998).

A-Z**Cadeias hoteleiras**

São empreendimentos hoteleiros que possuem o mesmo padrão em sua estrutura física e serviços, independentemente do local onde estejam instalados.

Em 1870, o suíço César Ritz implementou o conceito de quarto com banheiro privativo nos hotéis e adotou a uniformização dos funcionários. Em 1898, fundou, na cidade de Paris, o primeiro hotel com o seu nome. De modo geral, Ritz deu início a uma nova forma de organização e gestão dos hotéis idealizando um padrão físico e de serviços que originou as **cadeias hoteleiras**.

Entre os anos de 1900 e 1930, em decorrência da expansão da economia mundial, principalmente nos Estados Unidos, houve um crescimento de viagens por motivo de negócios, bem como das viagens de lazer, tendo em vista a melhoria dos transportes e o menor custo. Por esses motivos, os hoteleiros tiveram que se adequar para atender aos novos mercados de hóspedes, considerando algumas questões:

- a) Que tipo de acomodação seria adequada ao viajante a negócios e por motivo de lazer?

- b) Que tipo de operação hoteleira seria adequada a esses segmentos?
- c) Que tipo de diárias atrairiam esses públicos e ainda assim ofereceriam lucros razoáveis?

Assim, em Janeiro de 1908, foi inaugurado na cidade de Búfalo, nos Estados Unidos, o *Statler Hotel*, considerado o primeiro hotel comercial moderno, incorporando todas as técnicas anteriormente conhecidas na hotelaria e introduzindo algumas inovações como portas corta-fogo protegendo as escadarias principais, fechaduras em todas as portas com a maçaneta abaixo do tambor da chave, interruptor de luz ao lado das portas de entrada dos ambientes, água corrente, espelho de corpo inteiro nos quartos e jornal gratuito para os hóspedes. O proprietário desse hotel, Ellsworth Statler, ainda implementou estratégias promocionais para a divulgação de seu empreendimento, utilizando o *slogan*: *A room and a bath for a dollar and a half* (Um quarto e um banho por um dólar e meio).

A Primeira Guerra Mundial (1914-1918) afetou negativamente a hotelaria mundial, que passou por um período de estagnação. O crescimento do setor foi retomado durante a Segunda Guerra Mundial.

A partir da Segunda Guerra Mundial, o turismo, e conseqüentemente a hotelaria, passaram por grandes transformações nos países desenvolvidos, fruto da expansão da economia mundial, como o crescimento da renda familiar e a ampliação e melhoria dos sistemas de comunicação e transporte, principalmente com o uso dos aviões, que diminuiu as distâncias, trouxe mais segurança e comodidade aos passageiros.

Em 1947 surgem nos Estados Unidos os motéis visando oferecer hospedagem à beira das estradas às famílias que viajavam de automóvel. Remonta a essa mesma época a organização dos primeiros hotéis de lazer de alto luxo direcionados para a classe média.

Em 1952 foi inaugurado o hotel *Holiday Inn*, baseado e desenvolvido sob a noção de padronização de conceitos, para garantir o controle operacional para melhor qualidade dos serviços aos hóspedes. Nesse mesmo período nascem outras grandes redes como o *Hilton*, *Hyatt*, *Inter-Continental*, *Marriott* e *Sheraton*.



Se você quiser conhecer um pouco mais sobre as redes hoteleiras internacionais, acesse <http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Especial%3APesquisa&search=hoteis+em+cadeia&fulltext=1>

A expansão das redes hoteleiras internacionais ocorreu a partir da década de 1970, quando houve uma fusão de interesses e serviços entre companhias aéreas e hotéis. Dentre estas destacam-se a *American Airlines*, que fundou a rede *American Hotels*; a *Air France*, que fundou os hotéis *Meridien*; a *British Airways*, que se associou a outras companhias e fundaram a cadeia *European Hotel Corporation* e a então Viação Aérea Rio Grandense (Varig), empresa brasileira de aviação civil, hoje pertencente a Gol, que na época fundou a rede Tropical de Hotéis.



Para conhecer um pouco mais sobre a hotelaria do grupo Accor, acesse http://pt.wikipedia.org/wiki/Formule_1 e http://pt.wikipedia.org/wiki/Rede_Accor ou <http://www.accorhotels.com/pt/session/expired.html>

A partir desse período, e mais acentuadamente na década de 1980, a hotelaria foi marcada por inúmeros processos de fusões e aquisições entre empresas do setor, que então passaram a buscar maior especificidade em seus produtos visando à otimização de seus empreendimentos, entre os quais se destacam:

- a) desenvolvimento de projetos focados em segmentos específicos de demandas, como por exemplo, de negócios, de lazer, familiar, jovens, entre outros;
- b) criação de marcas próprias que visam mercados diferenciados, como por exemplo, a rede francesa *Accor*, que possui as marcas *Sofitel* e *Mercure*, que definem produtos de luxo; a marca *Novotel* para nível intermediário; a marca *Ibis* e *Formule One* para os níveis econômicos, além da marca *Pathernon* de administração de flats;
- c) automação de processos utilizando sistemas gerenciais e operacionais para reservas, caixa, entre outros;
- d) uso de técnicas de *marketing* de relacionamento para promoção e fidelização de clientes, como por exemplo, sistema de pontos, milhas, que dão ao cliente fidelidade e descontos nas diárias ou até diárias grátis.

Na atualidade a hospedagem é parte integrante de todo centro urbano, seja uma metrópole ou um pequeno aglomerado. Essa hospedagem pode ser manifesta por meio de um luxuoso hotel ou até mesmo por uma área para **camping**, pois as hospedagens evoluíram de acordo com as necessidades das diversas demandas e em decorrência da evolução da própria humanidade.

Durante séculos as hospedagens permaneceram pequenas, sem conforto. Hoje essa realidade é bastante diferente, existem hospedagens de todos os tipos para todos os gostos: o hotel moderno com arquitetura atraente, com um excelente padrão de serviços, tornou-se um destino em si. Há tempos os

A-Z

Camping

É uma área fisicamente delimitada, dotada de instalações, equipamentos e serviços, com padrões exigidos para a recepção e montagem dos equipamentos móveis destinados ao alojamento e uso temporário de seus ocupantes em períodos de lazer e turismo.

donos de casas de viajantes precisavam se instalar nos caminhos conhecidos dos viajantes e esperavam ser chamados para servir.

Desde meados do século passado a estrutura hoteleira se ampliou e se modernizou, mudando inclusive o conceito de que uma hospedagem serve apenas para acomodação e privacidade. Na atualidade os diversos meios de hospedagem existentes podem ser fornecedores tanto de lazer, de instalações esportivas e de entretenimento como de serviços de negócios e conferências.

Neste contexto, a concorrência é acirrada e os clientes estão cada vez mais exigentes diante da qualidade dos serviços, impelindo os hoteleiros a buscarem maior profissionalização.

Resumo

Nesta aula você compreendeu como os meios de hospedagem surgiram e se consolidaram no mundo; além disso, pôde entender a importância desses empreendimentos para o turismo e para a sociedade em geral.

Atividades de aprendizagem

1. Reflita a respeito da forma como ocorreu o surgimento e a evolução da hotelaria no mundo e escreva em um texto os fatores que contribuíram para isso. Em seguida, encaminhe pelo AVEA.
2. Após pesquisar um pouco mais sobre redes hoteleiras internacionais, relacione quais as principais características desses empreendimentos e os fatores fundamentais para o seu sucesso. Poste o texto no AVEA.
3. Faça uma pesquisa sobre as redes hoteleiras existentes em sua cidade e apresente um exemplo de um desses meios de hospedagem, ressaltando os pontos que lhe chamaram a atenção, justificando sua resposta. Em seguida encaminhe pelo AVEA.

Aula 2 – A hotelaria no Brasil: marcos e evolução

*A sabedoria é árvore que dá vida a quem a abraça; quem a ela se
apega será abençoado.*

Provérbios 3:18

Objetivos

Conhecer o início da atividade hoteleira no Brasil.

Entender o contexto da modernização da hotelaria brasileira

2.1 A atividade hoteleira no Brasil

Embora no Brasil o ato de hospedar pessoas remonte aos tempos da colônia, manifestado pela acolhida de viajantes por moradores locais, a prestação do serviço de hospedagem com finalidade comercial demorou bastante para existir.

Andrade, Brito e Jorge (2002) relatam que durante o período colonial os viajantes se hospedavam nos casarões dos engenhos e fazendas. Nessa época era comum as famílias receberem hóspedes em suas casas, havendo, em muitas, o quarto de hóspede.

Nesse período, também, segundo a tradição cristã, os jesuítas e outras ordens religiosas recebiam pessoas nos conventos e mosteiros. Vale ressaltar que na metade do século XVIII, no mosteiro de São Bento, no Rio de Janeiro, foi construído um edifício somente para hospedar os visitantes ilustres.

Nesse mesmo século, também na cidade do Rio de Janeiro, começaram a surgir estalagens e casas de pasto que ofereciam refeições a preços fixos e quartos para dormir. Considera-se que esses empreendimentos foram embriões de futuros hotéis.

Em 1808, com a chegada da corte real portuguesa ao Rio de Janeiro e a abertura dos portos às nações amigas, houve um aumento do fluxo de pessoas e da demanda por alojamento, fazendo com que casas de pensão, hospedarias e tavernas abrissem suas portas aos viajantes e passassem a adotar a denominação de hotel.



O termo hotel, no jargão nacional, passou a ser utilizado definitivamente em virtude da necessidade de anunciar o serviço junto aos estrangeiros que visitavam o Brasil. Em 1817, o jornal *A Gazeta do Rio de Janeiro* trazia anúncio de um mesmo estabelecimento com denominação de Hospedaria do Reino do Brasil e depois *Hôtel Royaume Du Brésil*.

Nesse mesmo século, a cidade de São Paulo também já apresentava alguns tipos de hospedagens. Segundo Duarte (1999), em 1870 começaram a aparecer na capital paulista alguns empreendimentos dignos de serem chamados de hospedagens: o Hotel Palma, o Hotel Paulistano, o Hotel do Comércio, o Hotel Itália e os *alloggios* – pequenos hotéis italianos onde a comida era farta e o vinho generoso. Observa-se entre os empreendimentos registrados a significativa influência europeia.

No final do século XIX, a circulação dos primeiros trens e a ligação ferroviária entre Santos e a capital serviram de importante impulso para o incremento da hotelaria paulista.

Os marcos da hotelaria paulista ocorreram com a inauguração do Hotel *Terminus*, com mais de 200 quartos, e, posteriormente, em 1923, o Hotel *Espanada*, com 250 apartamentos, *hall* de entrada todo em mármore, três luxuosos salões, que serviam como restaurantes e salões para chá.

Nesse período, a cidade do Rio de Janeiro ainda não apresentava o mesmo vigor que a capital paulista no setor hoteleiro, embora fosse alvo de muitos viajantes. Em meados do século XIX até o início do século XX, o Rio de Janeiro ainda vivenciava muitas dificuldades no setor hoteleiro, não apresentando boas condições de atendimento à demanda crescente de viajantes que lá chegavam.

Por esse motivo, em 23 de dezembro de 1907, o governador do Rio de Janeiro criou o Decreto-Lei nº 1.130, que isentava de impostos municipais, por sete anos, os cinco primeiros hotéis que se instalassem na cidade. Foi assim que, em 1908, foi inaugurado o primeiro grande hotel na cidade: o Hotel *Avenida*, com 220 quartos.

Entre as décadas de 1930 e 1940 começaram a ser implantados hotéis de grande porte nas capitais brasileiras e em locais que apresentavam belezas naturais, como estâncias hidrominerais, como o Parque Balneário, Grande Hotel de Poços de Caldas e o Grande Hotel São Pedro. Em alguns lugares a ocupação dos hotéis era promovida pelos cassinos que funcionavam nas mesmas instalações.

Porém, em 1946, com a proibição dos jogos de azar no Brasil, muitos hotéis tiveram que fechar suas portas. Dentre os hotéis mencionados acima, somente o Grande Hotel São Pedro foi restaurado e hoje abriga uma Escola de Hotelaria administrada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial de São Paulo (SENAC/SP) conforme demonstrado na Figura 2.1.



Figura 2.1: Fachada do grande Hotel São Pedro/Hotel Escola SENAC

Fonte: <http://www.litoralverde.com.br/hotel/aguas-de-sao-pedro/grande-hotel-sao-pedro?gclid=CPaHxMWNyaECFSQ65QodfSmfeg>

Com a proibição dos jogos, a hotelaria brasileira somente teve novo incremento a partir da década de 1960 com a destinação de incentivos fiscais para o setor, primeiro promovido pelo Banco Central, em 1963, depois, em 1966, pela EMBRATUR (à época Empresa Brasileira de Turismo e atualmente Instituto Brasileiro de Turismo) por meio do Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR), promovendo nova ascensão do ramo.

Os anos 1960 e 1970 foram marcados pela entrada de redes hoteleiras internacionais no mercado local, cujos principais impactos ao setor foram a diversificação e melhoria dos serviços e maior profissionalização no segmento, fatos que promoveram uma nova fase da hotelaria brasileira. As primeiras redes hoteleiras internacionais a ingressarem no mercado nacional foram: *Hilton Corporation*, em 1971, *Méridien*, em 1975, *Club Méditerranée*, em 1976, e *Caesar Park*, em 1976, em São Paulo, e 1979, no Rio de Janeiro.

A década de 1970 também foi um período de acirrado incremento para muitas redes hoteleiras nacionais, como: Hotéis Reunidos, Rio de Janeiro, a rede Tropical de Hotéis, rede de Hotéis *Othon*, rede de Hotéis Eldorado.

Flats

São um tipo de meio de hospedagem que podem oferecer ao mesmo tempo a possibilidade de estadia temporária ou residência permanente. Suas unidades habitacionais variam em níveis de conforto e serviços, e em geral disponibilizam serviços de lavanderia e cozinha.

Os anos de 1980 marcam o início do desenvolvimento de hotéis de padrão econômico e intermediário, no Brasil, abrindo espaço para a instalação de **flats** no país, muitos dos quais administrados por operadoras como *Accor* e *Transamérica*.

A partir da estabilização da economia nacional, no início dos anos 1990, houve um crescimento da demanda por hospedagens no Brasil, fato que contribuiu para a reestruturação e diversificação do setor. Pode-se dizer que a partir dessa década a hotelaria nacional entrou em um novo ciclo buscando estratégias inovadoras de posicionamento no mercado, mais profissionalização e especialização, modernização das estruturas e instalações existentes, além da busca de novas tecnologias para aperfeiçoar seus processos, garantindo maior comodidade e satisfação aos seus hóspedes.

Resumo

Nesta aula você conheceu os fatos marcantes da história da hotelaria no Brasil. Ademais, pôde compreender as relações entre o desenvolvimento do turismo no Brasil e o estabelecimento dos meios de hospedagem como fator fundamental para a atividade turística.

Atividades de aprendizagem

1. Após a leitura do conteúdo que trata sobre a história da hotelaria no mundo e no Brasil, apresente em um quadro um breve resumo cronológico do assunto, destacando os marcos da hotelaria mundial e nacional, e em seguida encaminhe pelo AVEA.
2. Compare a evolução da hotelaria internacional com a nacional, identifique semelhanças e diferenças entre ambas e apresente-as em um texto. Poste o texto no AVEA.
3. Reflita a respeito da forma como ocorreu o surgimento e evolução da hotelaria no exterior e no Brasil e escreva os fatores que contribuíram para as diferenças entre eles. Em seguida encaminhe o texto pelo AVEA.
4. Pesquise em sua cidade a história da hotelaria local, por exemplo, quais os primeiros meios de hospedagem que surgiram; em seguida apresente o resultado em um texto e poste-o no AVEA.

Aula 3 – Tipos de meios de hospedagem

Quanto melhor é adquirir a sabedoria do que o ouro! E quanto mais excelente adquirir a prudência do que a prata!

Provérbios 16:16

Objetivos

Conceituar meios de hospedagem.

Descrever seus tipos.

Compreender a classificação dos meios de hospedagem.

3.1 Mas, afinal, o que são os meios de hospedagem?

O termo meios de hospedagem refere-se ao conjunto de empresas destinadas a prover acomodação em condições de segurança, higiene e satisfação às pessoas que buscam por esses serviços, seja por períodos curtos ou até em longas temporadas.

Pode-se considerar que as expressões meios de hospedagem e hotelaria são sinônimos, pois ambas se referem ao conjunto de edificações que desenvolvem o comércio da recepção e da hospedagem com fins de atendimento aos turistas e visitantes em geral. Além disso, têm como finalidade atuar na área de hospedagem, por vezes oferecendo alimentação, entretenimento e outras atividades relacionadas com o bem-estar dos hóspedes.

Na atualidade os meios de hospedagem são variados e atendem aos interesses de uma demanda cada dia mais exigente e segmentada. Assim, há diversos tipos de meios de hospedagem que buscam atrair e satisfazer uma clientela variada, os quais podem ser representados por um simples albergue ou até por um suntuoso *resort*.

Ao conjunto de atividades específicas de um meio de hospedagem, que inclui desde o local de acomodação do hóspede até o sorriso e a cordialidade de um recepcionista, atribui-se o nome de hospedagem. Portanto, um meio de hospedagem é uma empresa comercial que vende ao visitante bens e



Encontre mais informações sobre meios de hospedagem acessando o site http://pt.wikipedia.org/wiki/Meios_de_hospedagem

serviços, como quartos, alimentos, bebidas, e outros tipos que podem variar em função dos interesses de sua clientela.

O Decreto nº 5.406, de 30 de março de 2005, considera os meios de hospedagem de turismo aqueles estabelecimentos que possuem licença de funcionamento para prestar serviços de hospedagem expedida por autoridade competente. Ainda segundo esse Decreto, são serviços de hospedagem aqueles prestados por empreendimentos ou estabelecimentos empresariais administrados ou explorados por prestadores de serviços turísticos hoteleiros, que ofereçam alojamento temporário para hóspedes, mediante adoção de contrato de hospedagem.

O exemplo mais representativo e conhecido de um meio de hospedagem é o hotel. Segundo Castelli (2001, p.56), “uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

Assim, uma empresa hoteleira é um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira.

Para Andrade (2002) independentemente do nível, gabarito ou classificação, um hotel é o edifício onde se exerce o comércio da recepção e da hospedagem de pessoas em viagem ou não, onde podem ser oferecidos serviços parciais ou completos, de acordo com o tipo de empreendimento e as necessidades de seus clientes.

Em relação às características dos meios de hospedagem, é importante entender que são empreendimentos formados por setores distintos, porém completamente dependentes, onde o trabalho em equipe e a comunicação são determinantes para o resultado final de seus serviços. Todos os setores e serviços oferecidos estão integrados e correlacionados.

Dessa maneira, o sucesso do todo depende de funções distintas: a recepcionista do hotel só fechará corretamente a conta do hóspede se a camareira informar os itens consumidos no quarto. A manutenção só será atuante se a governança desenvolver bem sua função, e assim por diante.

Os tipos de meios de hospedagem são diversos e visam a atender segmentos

específicos de mercado, como por exemplo os albergues, que geralmente oferecem instalações e serviços de baixo custo e têm como público consumidor estudantes ou viajantes aventureiros.

3.2 Tipos de meios de hospedagem

Conforme já foi abordado, em função da diversidade de demandas, assim como a significativa concorrência dos dias atuais, ao longo dos tempos foram surgindo inúmeros tipos de meios de hospedagem com características próprias visando aos mercados específicos.

A seguir apresentam-se basicamente as tipologias mais conhecidas na atualidade, conforme o descrito por Oliveira (2001); Vallen e Vallen (2003); e Andrade; Brito e Jorge (2002):

a) **Hotéis de selva ou hotéis de floresta:** localizados em áreas florestais. Sua estrutura é direcionada ao turismo de natureza, como o ecoturismo. Seu público-alvo majoritário são turistas de classe alta, principalmente os estrangeiros. São conhecidos também como *lodges*. No Amazonas tem-se como exemplos o Hotel Ariaú *Amazon Towers* (Figura 3.1) e o *Amazon Village*.



Figura 3.1: Vista aérea do Hotel Ariaú *Amazon Towers*

Fonte: <http://www.ariau.tur.br>

b) **Lodge:** possui forte apelo ecológico no seu estilo de construção e recursos que utiliza. Pode ser composto por chalés, bangalôs, cabanas e similares, destinado ao turismo ecoturismo, turismo de caça, de pesca e de aventura.

c) **Hotéis fazenda:** geralmente se utilizam das instalações de antigas fazendas e oferecem ao hóspede, além do valioso contato com a natureza, a possibilidade de compartilhar atividades comuns nesse tipo de ambien-

te: ordenha de gado, passeios a cavalo, charrete, pesca, além de farta alimentação. O estilo de construção, em geral, é pitoresco e rústico, combinando com o ambiente rural.

- d) **Hotéis para executivos:** são hotéis voltados ao turismo de negócios, especializados no atendimento de executivos. Dispõem de serviços especiais para atender esse tipo de cliente, extremamente exigente. Sua estrutura é voltada para as atividades de um executivo e possui algumas características particulares, como várias salas de auditório, salas de reunião, *business center* – salas com computadores, serviço de secretaria (bilíngue), aparelhos de comunicação (telefones, fax, fotocópia, informática), sala para reuniões (fora da suíte) e pessoal de serviço de alto nível. Os executivos escolhem seus hotéis levando em conta critérios como localização, conforto nas instalações, excelência de serviços, praticidade, recursos tecnológicos, facilidades e preços justos.
- e) **Hotéis econômicos:** oferecem instalações e serviços limitados ao que é essencial à sua demanda, porém, sem prejuízo da qualidade e da eficiência de suas operações. Esse tipo de empreendimento baseia-se no conceito de que determinados serviços e instalações existentes em hotéis tradicionais são desnecessárias, como por exemplo, para os profissionais de vendas em viagens comerciais para visitar seus clientes. Esses profissionais necessitam primordialmente de um bom lugar para dormir. Piscinas, restaurantes, serviço 24 horas são dispensáveis. Em função dessa redução de instalações e também de serviços, as tarifas praticadas por estes hotéis são menores, se comparadas aos hotéis tradicionais.
- f) **Hotéis de montanha:** localizados em encostas ou no alto de montanhas. Geralmente são dotados de excelente estrutura e serviços especiais: boa comida, apartamentos com amplas janelas e sacadas que proporcionam aos hóspedes a oportunidade de apreciar belas paisagens.
- g) **Hotéis em terminais de transporte (HTT):** meios de hospedagem localizados próximos a aeroportos, portos, rodoviárias, estações ferroviárias. Oferecem acomodações para viajantes em trânsito ou aguardando conexões, ou seja, objetivam atender viajantes que perderam uma conexão ou cujo voo só ocorrerá no dia seguinte, ou, mesmo nos casos em que o intervalo entre a chegada e a saída do voo no mesmo dia é demorado, justificando a utilização de um hotel. Alguns desses empreendimentos localizam-se dentro do próprio edifício do aeroporto, como do Rio de Janeiro, por exemplo.



O grupo Accor possui os hotéis *Ibis* e *Formule One*, que são baseados no conceito de hotéis econômicos. Nesses casos utilizam, inclusive, estratégias de comunicação para convencer o visitante de que o principal serviço do hotel resulta numa boa acomodação a um preço justo, e que alguns serviços são supérfluos. Como exemplo, citamos o *slogan* praticado em muitos hotéis *Ibis*: "O que pesa mais para você: carregar sua bagagem ou o preço da diária"? Neste caso quer se demonstrar a importância da inexistência do mensageiro para carregar sua bagagem na composição da tarifa final a ser paga.

- h) Hotéis ecológicos, pousadas ecológicas ou eco-hotéis (EH):** meios de hospedagem localizados em florestas tropicais, flutuantes em rios, lagos ou lagoas. Visam proporcionar aos hóspedes o contato com áreas naturais protegidas por lei específica.
- i) Resorts:** tipos mais recentes e predominantes de hotéis de lazer desde fins do século XX. Geralmente instalam-se em imensas áreas, constituindo-se em verdadeiras ilhas de autossuficiência que dispensam o hóspede da necessidade de sair do hotel em busca de alguma programação, pois atendem a uma variada gama de interesses – lazer, esportes, cultura e até negócios. Estão localizados em áreas de natureza conservada, exóticas ou com atributos naturais exuberantes. Dispõem de variedade de instalações para entretenimento e recreação ampla, em maior quantidade que os demais meios de hospedagem. Possuem inúmeras atividades de recreação com programações ininterruptas, como jogos de salão, esportes ao ar livre, passeios a cavalo, de barco, caminhadas, festas, teatro, competições, entre outros. Os primeiros *resorts* a se instalarem no Brasil foram o *Club Méditerranée*, em 1987, na Ilha de Itaparica, em Salvador, e o Hotel Transamérica, em Ilhéus, na Bahia. Na atualidade destaca-se no Brasil o complexo turístico *multiresort* de Sauípe, na Bahia.
- j) Spas:** voltados a hóspedes interessados em benefícios para a saúde física e mental, além de cuidados com o corpo. Em alguns casos, quando se destinam a atender pacientes em convalescença, são também conhecidos como hotéis de saúde.
- k) Hotéis-cassino:** são hotéis cuja renda principal é resultado da prática de jogos de azar. Estes hotéis tiveram o seu apogeu no Brasil até 1946, quando houve a proibição desse tipo de jogo. Nos Estados Unidos são famosos e muito frequentados os esplendorosos hotéis-cassino de Las Vegas e Atlantic City.
- l) Motéis:** meios de hospedagem muito comuns nos Estados Unidos e na Itália. Geralmente estão localizados próximo às rodovias, suas diárias são cobradas por horas. Esse tipo de estabelecimento de hospedagem surgiu nos Estados Unidos para atender à necessidade de descanso dos viajantes de longo percurso. O nome motel foi formado pela contração das palavras da língua inglesa **motor** e **hotel**.
- m) Pousadas:** embora não existam parâmetros predefinidos para classificar as pousadas, pode-se considerar que esse tipo de empreendimento é a versão contemporânea das hospedarias do passado. Representam uma alternativa de hospedagem mais acessível, sem que isso signifique



Você sabia??? Curiosidades sobre hotéis: a diversificação de meios de hospedagem na atualidade é tão grande que até hotéis de gelo já existem: na cidade de Quebec, no Canadá, local aonde a temperatura chega no inverno a 30° C negativos, existe um hotel chamado de *Ice Hotel*, construído totalmente no gelo. Os hóspedes dormem em quartos com temperatura de sete graus negativos, dentro de sacos de dormir e com cobertores aquecidos. O espetacular: em Dubai, nos Emirados Árabes Unidos, foi construído o suntuoso Hotel *Burj Al Arab*, que pode ser considerado até os dias de hoje o mais futurista e sofisticado hotel do mundo. Ícone da cidade, o hotel possui 321 metros de altura e sua estrutura está baseada em 250 colunas encravadas a 45 metros abaixo do nível do mar.

- ausência de conforto. Em sua estrutura possuem unidades habitacionais individualizadas e decoração identificada com a localidade.
- n) **Apert-hotéis e flats:** estabelecimentos comerciais de hospedagem que oferecem uma combinação entre apartamento de residência normal e serviços de hotel. São também conhecidos como hotéis residência. Dispõem de um ou mais dormitórios, sala, banheiro, cozinha, garagem e objetivam atender famílias que, utilizando esse tipo de estabelecimento, pagam o preço da diária mais barato que num hotel tradicional.
 - o) **Albergues:** forma econômica de hospedagem, dirigida normalmente para estudantes e pessoas de baixa renda, dispo de cômodos individuais ou coletivos. Muito utilizados nos Estados Unidos e na Europa.
 - p) **Campings:** áreas urbanizadas com infraestrutura para o atendimento de clientela que utiliza barraca ou *trailer*. Oferecem instalações para higiene, alimentação, energia, água e, em alguns casos, infra-estrutura de lazer.
 - q) **Barcos e navios:** em alguns casos estes meios de transporte também se fazem às vezes de hospedagem, como ocorre, por exemplo, nos rios da Amazônia, quando se trata do turismo de pesca. Algumas embarcações são feitas exclusivamente para atender a essa clientela que quer pescar, mas não dispensa o conforto de um bom camarote, além de alimentação farta e amenidades que enriquecem a programação, que em geral dura de três a sete dias.

3.3 Classificação dos meios de hospedagem

A classificação dos meios de hospedagem permite aos clientes maior confiabilidade no produto/serviço adquirido, bem como oportuniza a escolha antecipada da sua hospedagem, pois poderá se basear em uma padronização para orientar sua decisão.



Para saber mais sobre a classificação dos meios de hospedagem, acesse <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=6429>

Os meios de hospedagem podem ser classificados de acordo com as características das suas instalações, em função do nível de conforto que oferecem, bem como pela qualidade de serviços e pelos preços cobrados.

De maneira simplificada, a classificação dos meios de hospedagem serve como modelo para a padronização dos produtos e serviços hoteleiros, facilita a sua fiscalização e manutenção do padrão de qualidade.

É importante ressaltar que a classificações dos meios de hospedagem deve corresponder a uma padronização internacional. Assim, um hotel de cate-

goria cinco estrelas no Brasil deve equiparar-se a um de mesma classificação, por exemplo, nos Estados Unidos. Contudo, nem sempre isso acontece.

Que implicações para a hotelaria nacional podem ocorrer, se a classificação dos meios de hospedagem no Brasil não corresponder a um padrão internacional?



Em resumo, a classificação hoteleira objetiva orientar:

- a)** a sociedade em geral – em relação aos aspectos físicos e operacionais que distinguem um meio de hospedagem de outro;
- b)** aos clientes-hóspedes – para que possam avaliar a compatibilidade entre a qualidade oferecida e os preços cobrados;
- c)** aos hoteleiros – orientando os padrões que devem seguir os seus projetos para alcançar determinada classificação;
- d)** aos órgãos ou empresas responsáveis pelo controle e fiscalização dos meios de hospedagem – definindo requisitos e padrões que devem ser observados para manutenção da qualidade.

Em relação aos sistemas de classificação, Castelli (2001) indica que estes podem seguir os seguintes modelos:

- a)** autoclassificação: cada empreendimento se autoclassifica e ou se autodenomina;
- b)** classificação privada: é feita por empresas privadas, especialistas no setor, que definem os padrões a serem seguidos;
- c)** classificação oficial: é de responsabilidade das autoridades governamentais, que definem as diretrizes orientadoras para os empreendimentos;
- d)** classificação por marcas: as marcas referem-se aos mercados alvos do empreendimento. Um exemplo é o grupo Accor com as marcas Sofitel, Novotel, Mercure, entre outros;
- e)** classificação por preços: em função dos preços praticados, como por exemplo, hotéis econômicos e os de luxo;
- f)** classificação por função: corresponde à função do empreendimento perante o mercado: convenções, negócios, lazer;

- g)** classificação por localização: centrais – localizados em centros urbanos; aeroportos – localizados nas imediações de aeroportos; industriais – localizados em áreas industriais e de trânsito – localizados ao longo das rodovias.

A definição da categoria de um empreendimento hoteleiro também é uma das formas de classificar um meio de hospedagem. Nesse caso a pontuação pode ser predefinida de acordo aspectos construtivos, equipamentos e pela variedade dos serviços oferecidos, ou então, a categoria é definida pelo próprio hoteleiro em função do preço de venda de suas diárias. Esta segunda opção é bastante utilizada no exterior, principalmente na América do Norte.

A forma de identificação da classificação de um meio de hospedagem não possui um único padrão, porém, as mais comuns são:

- a)** por números: 1^a., 2^a., 3^a. classes ou categorias;
- b)** por letras e símbolos (estrelas): H★★★★★, H★★★★, H★★★, H★★, H★;
- c)** por letras: a, b, c, etc.

No Brasil, a classificação oficial dos meios de hospedagem, atende aos critérios e padrões definidos pela Deliberação Normativa nº 429, de 23 de abril de 2002, que instituiu o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, cujo objetivo é ser um instrumento para a promoção do desenvolvimento da indústria hoteleira, cabendo-lhe classificar, categorizar, qualificar os meios de hospedagem, em território nacional, simbolizados por estrelas, de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento que possuam.

Esse Regulamento estabelece também:

- a)** a forma de gerenciamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem;
- b)** o processo e os critérios para avaliação e classificação dos meios de hospedagem;
- c)** as categorias para a classificação dos meios de hospedagem;
- d)** os requisitos e padrões comuns e diferenciados de conforto e serviços para as categorias previstas.

Mercado turístico

Refere-se à oferta e demanda para o turismo. Envolve uma rede de informações que servem como orientadores para os envolvidos com o turismo direta ou indiretamente.

Cabe ressaltar que a adoção e adesão ao sistema de classificação oficial é um ato voluntário dos meios de hospedagem interessados, ou seja, aqueles que porventura não queiram receber a classificação oficial não são obrigados. Contudo, para estes não será concedida a chancela dos órgãos oficiais, como o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), o Instituto Brasileiro de Hospedagem (IBH), e dos órgãos de turismo dos estados, no que se refere à promoção de seu empreendimento nos **mercados turísticos** internos e externos.

Atendidas as disposições desse Regulamento e da matriz de classificação aplicável, os meios de hospedagem serão classificados em categorias representadas por símbolos, conforme Quadro 3.1 a seguir:

Quadro 3.1: Classificação dos meios de hospedagem	
Categoria	Símbolo
Super Luxo	★★★★★SL
Luxo	★★★★★
Superior	★★★★
Turístico	★★★
Econômico	★★
Simple	★

Fonte: http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/legislacao/downloads_legislacao/Regulamento_sistema_oficial_class_meios_hosp.pdf

O processo de classificação do meio de hospedagem é realizado por organismos avaliadores, devidamente homologados por um Conselho Técnico Nacional, composto por sete membros, indicados pelo EMBRATUR e pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), ao qual competirá:

- a) coordenar, supervisionar, apreciar em grau de recurso e aprimorar a implantação e funcionamento do sistema de classificação dos meios de hospedagem;
- b) designar e substituir os membros dos Comitês de Classificação Regionais;
- c) conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Luxo e Super Luxo.

O gerenciamento operacional do processo de classificação oficial dos meios de hospedagem é de responsabilidade do IBH, sociedade civil sem fins lucrativos, instituída e mantida pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), que mantém sistema próprio de controle sobre a eficácia dos serviços do Organismo Avaliador Credenciado, através da realização de inspeções por amostragem.

Para otimizar o processo de classificação em cada estado ou Região, deve ser instituído um Comitê de Classificação, composto de sete membros, designados pelo Conselho Técnico Nacional, ao qual compete:

- a) homologar as avaliações técnicas feitas pelos organismos credenciados;
- b) expedir recomendações de adaptação aos meios de hospedagem que apresentarem discordâncias com a matriz de classificação;
- c) sugerir medidas ao Conselho Técnico Nacional;
- d) julgar como instância primária recursos interpostos por meios de hospedagem que discordarem de avaliações procedidas ou por decisões emanadas pelo próprio Comitê de Classificação;
- e) receber denúncias e reclamações exclusivamente relativas à classificação de meios de hospedagem avaliados pelo Sistema Oficial de Classificação, decidindo sobre os procedimentos a serem tomados, cabendo recurso ao Conselho Técnico Nacional;
- f) conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Simples, Econômico, Turismo e Superior;
- g) apreciar, manifestar-se e encaminhar ao Conselho Técnico Nacional os processos de classificação dos meios de hospedagem nas categorias Luxo e Super Luxo;
- h) designar os Comitês de Classificação, composto por três representantes titulares com direito a voto e igual número de suplentes de organismos ou entidades que a EMBRATUR indicar, e por três representantes titulares com direito a voto e igual número de suplentes indicados pela ABIH.

O processo de classificação oficial dos meios de hospedagem tem como princípio básico a comprovação do atendimento aos critérios da Matriz de Classificação, do Manual de Avaliação desse Regulamento, estabelecidos em função das seguintes características:

- a) uniformidade e igualdade de tratamento e aplicação a todos os meios de hospedagem do País;
- b) exposição e formatação simples, de modo a permitir sua aplicação e verificação por empresários e consumidores;
- c) definição prévia do modo de atendimento do requisito;

- d)** instrução, capacitação e treinamento de seu pessoal;
- e)** monitoramento dos resultados e o desempenho desses requisitos;
- f)** comprovação do atendimento aos critérios de classificação, verificada em avaliação procedida por organismo credenciado pelo Instituto Brasileiro de Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento, aplicáveis à categoria pretendida pelo meio de hospedagem;
- g)** avaliação, que consistirá na comparação e na verificação da conformidade entre os padrões existentes no meio de hospedagem para a categoria de classificação por ele pretendida e aqueles constantes da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento;
- h)** o organismo credenciado pelo Instituto Brasileiro de Hospedagem (IBH) executará a avaliação por intermédio de avaliadores a serem individualmente qualificados, em função da sua formação, experiência profissional e capacitação em cursos de formação específica.

Para orientação em relação aos critérios a serem observados para a determinação da categoria de enquadramento meio de hospedagem, foram elaborados um Manual e uma Matriz de classificação, cujos itens e padrões definidos têm por objetivo atender às expectativas dos hóspedes, em relação aos meios de hospedagem, destinando-se a avaliar a observância dos seguintes aspectos, entre outros:

- a)** de aplicação ao meio de hospedagem como um todo:
 - posturas legais;
 - segurança;
 - saúde;
 - higiene;
 - conservação/manutenção;
 - atendimento ao hóspede.



Para maiores detalhes e aprofundamento sobre a Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem, o Manual de Avaliação hoteleira e o Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH) acesse <http://www.abih.com.br/principal/classificacao.php>

b) destinados a avaliar os diferentes setores do meio de hospedagem:

- portaria/recepção;
- acessos e circulações;
- setor habitacional;
- áreas sociais;
- comunicações;
- alimentos e bebidas;
- lazer;
- convenções/escritório virtual;
- serviços adicionais;
- cuidados com o meio ambiente.

Os padrões referidos nesses itens buscam verificar, de acordo com as especificações de cada item/padrão da Matriz de Classificação, bem como de sua forma de avaliação, os serviços prestados pelo estabelecimento, os sistemas de gestão adotados, as instalações e equipamentos disponíveis e as áreas e aspectos construtivos existentes no meio de hospedagem que, analisados em conjunto, possibilitarão aferir os níveis de conforto e atendimento oferecidos aos consumidores.

A-Z

Unidades de Conservação

São áreas naturais protegidas e sítios ecológicos de importância cultural, criados pelo poder público, como parques, florestas, reservas biológicas, entre outras.

São sujeitas a um regime especial de uso e ocupação do solo, pois têm a finalidade de proteger amostras significativas dos ambientes naturais, da biodiversidade e da cultura.

Dependendo da localização ou característica do meio de hospedagem, como por exemplo, estar instalado ou próximo a **Unidades de Conservação** ou em área protegidas por legislação ambiental; em aeroportos, estações viárias, vias industriais ou sítios históricos, a critério do Conselho Técnico Nacional, podem ser exigidas ou abertas possibilidades de condições especiais, observadas as normas e padrões estabelecidos pelos órgãos governamentais competentes, para avaliação desses empreendimentos.

Concedida a classificação do meio de hospedagem, cabe ao EMBRATUR proceder com o registro, expedir o certificado e a respectiva placa de classificação, que terá a assinatura conjunta da ABIH e EMBRATUR.

Os símbolos oficiais que indicarem a classificação do estabelecimento são representados na placa, da qual constará a categoria da classificação atribuída e no certificado de classificação emitidos pela EMBRATUR em modelo idêntico para todo o território nacional.

Após isso, o meio de hospedagem deverá, obrigatoriamente, afixar a placa de classificação que lhe foi atribuída na fachada principal do estabelecimento, junto à porta de entrada, em local de máxima visibilidade para o hóspede, devendo seus elementos indicativos serem reproduzidos também nos impressos fixados nas suas Unidades Habitacionais (UH), ou entregues aos hóspedes, bem como no material de propaganda e divulgação do meio de hospedagem.

Resumo

Nesta aula você pôde entender melhor o que são os meios de hospedagem, como estão classificados por categorias e tipos, além de entender os aspectos relacionados aos critérios da classificação hoteleira.

Atividades de aprendizagem

1. Apresente um conceito pessoal de meio de hospedagem, enfatizando a sua importância para o turismo e para a sociedade. Envie pelo AVEA.
2. Dentre os tipos de meios de hospedagem apresentados, identifique aquele (s) que você considera mais adequado (s) à sua cidade. Comente sobre isso no Fórum destinado ao tema em seu AVEA.
3. Procure na internet alguns exemplos de meios de hospedagem e os descreva segundo a sua classificação. Poste no AVEA.
4. Faça uma pesquisa na ABIH (pode ser no *site* ou na seccional da ABIH de sua cidade) e no *site* do EMBRATUR sobre o Sistema de Classificação dos Meios de Hospedagem, buscando entender o seu processo e finalidade. Poste no AVEA.
5. Em grupo, reflitam sobre a importância do Sistema Oficial de Classificação Hoteleira para os Meios de Hospedagem e o turismo nacional. Em seguida apresentem suas considerações no Fórum destinado ao tema em seu AVEA.
6. Tendo como base o resultado da pesquisa sobre o Sistema Oficial de Classificação Hoteleira, bem como os textos de apoio, identifique em sua cidade três meios de hospedagem, correspondentes às categorias de uma a três estrelas, sendo um empreendimento para cada categoria, e descreva as principais características de cada um deles. Envie pelo AVEA.

7. Tomando como parâmetro o resultado da questão número 6, estabeleça um comparativo entre os meios de hospedagem de três, quatro e cinco estrelas. Envie pelo AVEA.
8. Em grupo, façam uma visita a um meio de hospedagem, identificando o tipo, a classificação e o público-alvo. Apresente os resultados ao tutor do grupo e, em seguida, poste no AVEA.

Aula 4 - Atividades profissionais na hotelaria

A dúvida é o princípio da sabedoria.

Aristóteles

Objetivos

Identificar as áreas de atuação dos profissionais da hotelaria.

Compreender o que são cargos e funções na hotelaria.

Compreender as diversas atividades desenvolvidas e a importância de cada uma delas para o adequado funcionamento de um meio de hospedagem.

4.1 Trabalhando em meios de hospedagem

Trabalhar em meios de hospedagem significa, antes de tudo, lidar com pessoas. Portanto, uma recomendação básica para o sucesso do profissional nessa atividade é que ele deva gostar de pessoas, de estar em contato com elas. De outra forma, deve fundamentalmente gostar de servir. Em hotelaria e em turismo este conceito é básico.

Desse modo, os profissionais que prestam atendimento ao hóspede necessitam conhecer e desenvolver habilidades para cuidar satisfatoriamente de seu cliente. Assim, a essência do servir, visando à satisfação plena de seus hóspedes, é a base da hospitalidade e da hotelaria. Portanto, o profissional dessa área deve buscar sempre:

- a) tratar o hóspede com afeto, cordialidade, empatia, transmitindo confiança e segurança;
- b) respeitar as diferenças, considerando que poderá ter contato com pessoas de culturas diferentes;
- c) ser discreto e sempre evitar fofocas;
- d) ser comunicativo;
- e) contribuir para um ambiente de trabalho harmonioso.



Receber bem o hóspede, acompanhar, orientar as pessoas ou grupos em visitas, prestando informações corretas sobre o local visitado, acabam por beneficiar todos na comunidade, pois o visitante ao retornar para sua residência falará bem dele e de como foram receptivas as pessoas.

Outros fatores importantes para o bom profissional da hotelaria dizem respeito à sua aparência pessoal e ao seu conhecimento e habilidades técnicas sobre meios de hospedagem.

Em relação à aparência pessoal e postura, alguns aspectos devem ser observados:

- a) a higiene deve ser um fator constantemente avaliado: mãos e unhas limpas, barba feita, higiene bucal, cabelos cortados, banhos diários, nada de excesso de perfumes;
- b) roupas, maquiagens e acessórios discretos (no caso das mulheres) refletem uma imagem positiva;
- c) manter sempre a calma, agir com educação, ética e firmeza, principalmente diante de situações inusitadas que devem ser contornadas pelo profissional, resguardando sempre a sua imagem e a do empreendimento.

No que se refere à formação profissional, o conhecimento técnico e o treinamento são qualidades fundamentais para conseguir um posto de trabalho na área hoteleira. Por isso, dedicação e aperfeiçoamento devem ser constantes, considerando a grande concorrência existente na atualidade.

Além disso, no cotidiano hoteleiro, o profissional pode ter contatos com várias culturas, nacionais e até internacionais. Por isso é importante a fluência em outros idiomas, principalmente o inglês e o espanhol. Noções de línguas estrangeiras são exigidas, mesmo em cargos mais simples.



Quanto mais dinâmicos, bem informados, criativos e comunicativos forem os profissionais da hotelaria, mais chances terão de desenvolver com eficiência e eficácia sua função.

4.2 Cargos e funções na hotelaria

Então o que fazem as pessoas que trabalham em meios de hospedagem?

A estrutura organizacional de um meio de hospedagem, independente de sua categoria ou porte pode ser resumida em quatro áreas principais: comercial; hospedagem; alimentos e bebidas; e administrativo, sendo que esta pode abranger as áreas de controladoria, segurança, recursos humanos e manutenção. Cada uma dessas áreas desenvolve atividades específicas, originando diferentes cargos e funções para a efetivação de seu serviço.

Nesse contexto, é importante compreender o que são cargos e funções. Cargo equivale à posição que a pessoa ocupa dentro da estrutura hierárquica da empresa, por exemplo, *maître d'hotel*. Já a função corresponde ao tipo de trabalho que o profissional executa; por exemplo, cabe ao *maître d'hotel*: supervisionar todo o trabalho realizado no restaurante; participar da elaboração dos cardápios; treinar seu pessoal; recepcionar o cliente; atender a reclamações; distribuir os horários de trabalho para sua equipe.

4.2.1 Cargos e funções na área de hospedagem

De modo geral, a área de hospedagem possui como missão principal saber acolher e alojar o visitante. Pode ser considerada um dos pilares do funcionamento de um meio de hospedagem, pois representa cerca de 60 a 70% do seu movimento financeiro. Comumente essa área é dividida em dois principais setores, que são a governança e o serviço de frente (*front-office*). Estes dois setores abrangem cargos e funções que lidam com atividades de atendimento mais diretamente relacionadas com o bem-estar do hóspede, tanto em áreas comuns (sociais) como em áreas privativas (apartamentos).

4.2.2 Governança

A governança é o setor responsável pela arrumação das unidades habitacionais, com a lavanderia/rouparia e com a limpeza do empreendimento em geral.

O setor é chefiado pela governanta executiva que, além de supervisionar as atividades operacionais, é responsável pela sua administração.



Você pode entender melhor a estrutura organizacional de um meio de hospedagem lendo um artigo sobre este assunto no endereço <http://www.periodicodeturismo.com.br/site/artigo/pdf/VALIA%3%87%C3%83O%20DOS%20MEIOS%20DE%20HOSPEDAGEM%20SOB%20A%20%C3%93TICA%20DO%20CLIENTE.pdf>

Os principais cargos que operam nesse setor são:

- a) **gerente de hospedagem:** membro da equipe gerencial, responsável pelas operações dos setores diretamente ligados às tarefas administrativas e de controle. Responsável pela produtividade do setor e pelos custos. Tem apoio da governança e do chefe de recepção;
- b) **governanta:** são muitas as funções da governanta, todas relacionadas ao adequado estado e uso das unidades habitacionais e aos serviços inerentes à hospedagem, como supervisionar as operações da lavanderia e da governança, cooperando para a limpeza e boa manutenção geral do hotel. Dirige, controla e supervisiona as atividades do pessoal nos andares. Gerencia e executa atividades de rotina e de planejamento, supervisiona o trabalho das camareiras, fiscaliza as rouparias e os serviços de andares. É responsável pelo asseio pessoal dos funcionários, bem como por seus uniformes. Também atende a solicitações especiais dos hóspedes, além de tomar todos os cuidados necessários para supervisionar a chegada, estada e saída dos hóspedes;
- c) **supervisora da governança ou supervisora de andares:** responsável pela supervisão das camareiras, providenciando UH's limpas e arrumadas de acordo com os padrões do meio de hospedagem. Também é conhecida como chefe das camareiras. Deve certificar-se de que todas as UH's estão limpas e arrumadas, conforme os relatórios e horários das camareiras, e informar à recepção. Mantém um registro de uso das UH's, indicando as que estão ocupadas, as que irão desocupar, e apresentá-lo diariamente à governanta. Distribui as UH's por camareiras; supervisiona os carrinhos (de transporte de enxoval e material); distribui diariamente as chaves-mestra dos quartos e é a responsável pela checagem final das UH's antes da liberação para reocupação;
- d) **mordomo:** presente apenas em hospedagens de alto nível. Trata-se de um profissional especializado no atendimento personalizado de hóspedes VIP's (hóspedes especiais, sigla de *very important person*) em suas solicitações pessoais (providenciar compra de jornais não disponíveis no hotel, preparar banhos, limpar sapatos, desfazer malas e preparar drinks);
- e) **gerente de lavanderia:** é responsável pela supervisão, treinamento e gestão dos funcionários da lavanderia para que o serviço do setor funcione adequadamente: seleciona e orienta os funcionários subordinados; determina padrões de desempenho; supervisiona a manutenção dos equipamentos da lavanderia;

- f) **camareira:** conforme a Figura 4.1, esta profissional é quem faz limpeza e arrumação das UH's. Pelas atividades que desenvolve, é diretamente responsável pelo bem-estar dos hóspedes. Sua função vai desde a arrumação e higienização dos apartamentos (unidades habitacionais), troca de roupa de cama e banho, reposição de amenidades, providências quanto ao devido encaminhamento a objetos esquecidos pelos hóspedes nas UH's, até a fiscalização do consumo do frigobar.



Figura 4.1: Camareira

Fonte: www.caminhosdofuturo.com.br, 2004

- g) **assistente de camareira:** colabora com a camareira na execução de tarefas mais difíceis, como montagem de camas extras. Deve manter o carrinho da camareira sempre abastecido de enxoval limpo e transportar o sujo para a lavanderia;
- h) **serviços gerais:** providencia a limpeza das áreas comuns nos andares de hóspedes, *halls*, e áreas de serviço, contribuindo para que o meio de hospedagem se mantenha limpo e agradável;
- i) **supervisor (a) noturno:** providencia para que as camas sejam abertas adequadamente, oferecendo ao hóspede um serviço de acordo com os padrões do empreendimento;
- j) **roupeira (o):** mantém em ordem os jogos de roupa nos armários da rouparia; retira a roupa gasta dos armários da rouparia e providencia outras;
- k) **agente de manutenção:** este profissional deve conhecer os sistemas de segurança, estar atento ao funcionamento de toda a maquinaria e estrutura física do estabelecimento e apresentar soluções rápidas para os proble-

mas. Deve manter boa aparência, higiene pessoal e uniforme em perfeito estado. Precisa saber trabalhar em equipe, ser educado e organizado. É considerado, por muitos, como o “salvador da pátria”, pois soluciona os pequenos problemas do cotidiano de um hotel. Manter significa conservar, preservar equipamentos, máquinas e instalações. Antigamente, manutenção era sinônimo de gasto e era acionada apenas quando ocorria quebra ou desgaste total de equipamentos ou utensílios. Atualmente, é entendida como uma forma de garantir ou corrigir o patrimônio (manutenção preventiva ou corretiva). Com o novo conceito de qualidade, a equipe de manutenção passa a ser peça chave no sistema hoteleiro.

4.2.3 Front-office

O setor do *front-office* ou linha de frente de um meio de hospedagem é o que mantém o primeiro e o último contato com o hóspede durante a sua estada. Fazem parte deste setor os seguintes cargos:

- a) **capitão-porteiro:** encontra-se na entrada do hotel e, conforme exemplo da Figura 4.2, tem a finalidade de bem acolher o hóspede, tomando as providências relativas à sua bagagem e estacionamento de seu veículo, acompanha o hóspede até a recepção e retira suas malas do carro. Providencia táxi e fornece informações gerais;



Figura 4.2: Capitão porteiro
Fonte: Projeto Caminhos do Futuro (2004)

- b) **repcionista:** a postura receptiva é fundamental para esse profissional, que deve saber acolher o hóspede com educação e boas maneiras. Está

presente em todos os estabelecimentos hoteleiros, independentemente do nível ou tamanho deles. Em estabelecimentos menores e mais simples, geralmente o recepcionista acumula tarefas, executando trabalhos que seriam normalmente atribuídos a uma telefonista, a um caixa ou a um mensageiro. Pela posição e serviços estratégicos que desenvolve para o meio de hospedagem, considera-se que este seja um dos cargos mais importante em um empreendimento hoteleiro. Mantém permanente contato com o hóspede desde a sua chegada **check-in** até a saída do hóspede **check-out**, acompanhando suas contas, verificando e realizando reservas e solicitando serviços para as UH's. Entre as características importantes para o adequado exercício profissional, estão o dinamismo, a comunicabilidade, honestidade e discrição. Fluência em outros idiomas, criatividade, flexibilidade e espírito de liderança também são fundamentais para quem exerce este cargo. É o ponto de referência do hóspede no hotel;

- c) **chefe de recepção e chefe de portaria:** além de executar tarefas operacionais, são responsáveis pelo treinamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pelas suas equipes;
- d) **mensageiro:** responsável por acompanhar o hóspede até a recepção e em seguida à sua UH e transportar a sua bagagem. Demonstrar para o hóspede onde estão as instalações elétricas da UH e informar sobre as amenidades disponíveis. Em estabelecimentos de pequeno porte, o recepcionista costuma assumir essa função. Devem ter boa aparência, uniforme em perfeito estado e estar sempre dispostos a ajudar os hóspedes;
- e) **telefonista:** responsável por operar o sistema de comunicações do meio de hospedagem: atender ligações e transferir para os apartamentos ou ramais desejados, anotar mensagens, efetuar ligações, conceder informações sobre o hotel, atender às solicitações dos clientes, despertar hóspedes quando solicitado e repassar informações a outros funcionários e aos departamentos. Deve ter boa dicção, voz agradável, ter educação e discrição. Fluência em outros idiomas também é importante;
- f) **encarregado das reservas:** tem por função processar com exatidão as reservas dos hóspedes: registrar corretamente as informações referentes às reservas, notificar os outros setores sobre a chegada de hóspedes, ajudar a manter um sistema de controle do uso dos apartamentos;
- g) **conciERGE:** responsável por proporcionar aos hóspedes, no *lobby* principal do meio de hospedagem, um serviço personalizado e de categoria: prestar informações, fazer reservas em restaurantes, adquirir ingressos para festas, teatros e cinema, providenciar passagens aéreas e locação de veí-

A-Z

Check-in

Procedimento de embarque realizado no aeroporto junto ao balcão da companhia aérea; ou procedimento de entrada em hotel.

Check-out

Procedimento de saída em hotel



Para saber mais sobre o *front-office* acesse o site http://pt.wikipedia.org/wiki/Front_office



Para saber mais sobre as profissões na hotelaria, assista a um vídeo sobre as pessoas que fazem parte da hotelaria acessando o site <http://www.youtube.com/watch?v=FWbyquWDYGE&feature=related>

culos. Entre suas atribuições também consta a supervisão dos serviços dos mensageiros e capitães-porteiros, além do recebimento de mensagens e encomendas para os hóspedes. Deve ser cortês, discreto, sigiloso, demonstrar sempre bom humor e ter boa aparência, ter habilidades na solução de problemas, ser organizado, possuir uma boa rede de relacionamentos, estar sempre bem informado e conhecer tudo o que a cidade e a região oferecem. Ser poliglota é primordial para o sucesso de seu trabalho. Nos dias atuais, é uma função muito comum no exterior. No Brasil, somente estabelecimentos de alto padrão (cinco estrelas) a oferecem. Nos hotéis mais simples, os encargos desse profissional são executados por recepcionistas. Também já são encontrados *concierges* em alguns *shoppings* de luxo e hospitais que se utilizam do conceito de hotelaria hospitalar.

4.2.4 Cargos e funções no setor de alimentos e bebidas de um meio de hospedagem

O setor de alimentos e bebidas (conhecido como A&B) é uma das peças-chave da estrutura organizacional de um meio de hospedagem. Porém, por lidar com matérias-primas tão frágeis como a comida e a bebida, é um setor que exige bastante atenção e competência para o seu adequado funcionamento, fatos que tornam o seu custo cerca de 2,5 vezes mais alto do que nos outros setores do negócio. Este setor é composto, principalmente, pelo restaurante, bar, cozinha e copa, onde trabalham profissionais com as seguintes funções:

- a) **maître:** profissional responsável pela recepção do cliente no restaurante, é por assim dizer, o anfitrião. Deve ter conhecimento sobre composição de pratos, bebidas e vinhos, pois é responsável pela elaboração do *menu* (cardápio). Precisa saber trabalhar e dirigir equipes e organizar o setor com base em normas de higiene, buscando evitar perdas e prejuízos. Deve possuir boa higiene pessoal, iniciativa, cortesia e educação ao acolher e recepcionar os clientes. Enfim, o *maître* deve estar atento aos pormenores do ambiente de trabalho e, em especial, ao restaurante;
- b) **garçom:** responsável por receber o pedido do cliente, servi-lo com rapidez e exatidão. É o cartão de visitas do restaurante. Por isso, é fundamental uma apresentação pessoal impecável. Deve conhecer o cardápio e o modo de preparo dos pratos. Além disso, deve dominar as várias maneiras de servir à mesa, conhecer os procedimentos de emergência e segurança, saber operar todos os equipamentos do salão;
- c) **chefe de fila:** coordena as funções dos banquetes de acordo com os padrões do hotel. É responsável pela supervisão dos garçons e *commins*

(auxiliares dos garçons). Organiza e fiscaliza sua equipe, resolve situações de emergência e zela pela conservação dos materiais. Muitas vezes, esse cargo é ocupado por funcionários que se destacaram na função de garçom. É importante para esta função ter boa comunicação e expressão, domínio de técnicas de venda, iniciativa, paciência e dinamismo;

- d) *sommelier*:** especialista em bebidas, especialmente em vinhos. Responsável pela composição da carta de vinhos do empreendimento e dos rótulos a serem comprados. Responsável pela armazenagem adequada. Auxilia no atendimento aos clientes, orientando a escolha do vinho de acordo com o prato a ser consumido. Deve estar sempre atualizado, ter a técnica para decantar (purificar) o vinho quando necessário e conhecer diversos tipos de uvas, safras e produtores.

Resumo

Nesta aula você pôde saber um pouco mais sobre alguns dos principais setores da hotelaria, que são o setor de hospedagem e o de alimentos e bebidas, conhecer sobre algumas profissões e características desses profissionais.

Atividades de aprendizagem

1. Elabore um texto que fale da hotelaria e dos profissionais que atuam nesse segmento, enfatizando as características importantes para que esses profissionais sejam bem-sucedidos. Poste no AVEA.
2. Compare o setor de hospedagem com o de alimentos e bebidas, identifique semelhanças e diferenças entre ambos e apresente-as em um texto e poste-o no AVEA.
3. Entre os cargos e funções apresentados, indique aqueles com os quais você mais se identifica. Comente sobre isso no fórum destinado ao tema no AVEA.
4. Entreviste alguém que trabalha em um meio de hospedagem, procurando saber mais sobre o setor, as atividades, possibilidades e perfil profissional. Comente sobre isso no fórum destinado ao tema no AVEA.

Aula 5 - Indicadores da hotelaria

Conhecimento real é saber a extensão da própria ignorância.

Confúcio

Objetivos

Identificar os aspectos importantes para aferir a qualidade dos serviços segundo a percepção dos clientes.

Conhecer os indicadores fundamentais para a saúde financeira do empreendimento.

5.1 Indicadores de desempenho e satisfação na hotelaria

O segmento hoteleiro é um valioso aliado para a saúde econômica das cidades, considerando a sua capacidade de movimentação de recursos e geração de empregos. Como já foi abordado, é um dos pilares básicos da atividade turística.

A hotelaria é um segmento de significativa concorrência. Para que os meios de hospedagem se mantenham competitivos, é preciso que eles monitorem seus desempenhos individuais em relação ao índice de satisfação de seus clientes e colaboradores, ao índice de ocupação de suas UH's, bem como monitorem indicadores do setor, buscando conhecer o mercado e seus concorrentes.

A inexistência de dados quantitativos, relativos aos custos provenientes da atividade, e dados qualitativos, referentes à percepção de seus clientes e colaboradores, pode dificultar a gestão do negócio hoteleiro e o alcance de condições de sucesso.

Portanto, para avaliar o desempenho do meio de hospedagem esses dados são extremamente significativos, pois podem servir de instrumento para uma gestão eficaz.

É fundamental, inclusive, que o hoteleiro identifique claramente o seu tipo de hóspede (negócios, lazer e turismo) prioritário, pois a ausência dessas informações impossibilita a definição da estrutura dos meios de hospedagem que obedeça às necessidades de cada segmento, acarretando uma perda na satisfação em termos do produto “atendimento”.

Assim, indicadores que apontem o nível de satisfação dos hóspedes e dos funcionários e, além disso, elementos que demonstrem a relação custo-lucro do equipamento hoteleiro, são determinantes para o adequado posicionamento estratégico do empreendimento hoteleiro.



Para saber mais sobre indicadores de satisfação e desempenho na hotelaria, acesse o site <http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/173/14>

A avaliação de desempenho tem como propósito comparar o que o meio de hospedagem estima alcançar como resultados, em termos de clientela, lucro, imagem no mercado, ou seja, o que foi planejado anteriormente, com o efetivamente realizado. Assim, para se efetivar um processo de avaliação, é necessária a mensuração ou quantificação do desempenho planejado e realizado.

A hotelaria precisa ser entendida como um negócio que precisa manter-se competitiva. Desse modo, deve focar, acima de tudo, a satisfação das expectativas básicas de seus clientes, o que, se alcançado, resultará consequentemente em vantagem competitiva.

É importante destacar que os meios de hospedagem são sistemas integrados por partes diferentes, todas com funções específicas, porém, totalmente interdependentes entre si. Sobre essa característica, Castelli (2001) afirma que os meios de hospedagem possuem em sua estrutura funcional e organizacional cinco principais subsistemas, denominados de unidades gerenciais básicas (UGBs) conforme a Figura 5.1 abaixo, a saber: administração, hospedagem, alimentos e bebidas, *marketing* e manutenção. São nessas unidades que as atividades operacionais são realizadas, cada qual exercendo uma operação que se inter-relaciona com os outros setores.



Figura 5.1: Unidades Gerenciais Básicas

Fonte: Castelli, 2001

Entretanto, segundo a percepção do cliente, não existe qualquer separação em relação às áreas de um meio de hospedagem. Para ele o que importa é o resultado final de sua estada. De qualquer forma, conforme Petrocchi (2004), durante todas as etapas em que realiza contato com os funcionários do hotel, ou quando está recebendo um serviço, o hóspede se mantém como um auditor permanentemente, avaliando a qualidade do produto/serviço recebido. Nesse caso, qualquer falha no processo de atendimento poderá ocasionar um fator de percepção negativo por parte do hóspede.

O resultado final da hospedagem determinará o julgamento de valor do hóspede em relação ao empreendimento hoteleiro. Segundo Castelli (2001) é fundamental conhecer o que é importante para a avaliação do hóspede, para assim o hoteleiro pode definir um sistema de valor baseado na sua percepção, ou seja, identificar quais serviços e atividades geram e agregam valor para a experiência do hóspede, sendo portanto, estratégicos para o hotel.

Sob esse enfoque podem ser visualizados os componentes fundamentais para a análise e avaliação do setor hoteleiro, que em geral correspondem ao atendimento no setor de reserva, na recepção (*check-in e check-out*), nos serviços de alimentos e bebidas, eventos, lazer, lavanderia e comunicações, em todos esses setores com os quais o hóspede mantém contato, durante o período denominado por Castelli (2001) de momentos de verdade.

Dessa forma, conhecer o cliente, o que ele pensa e espera do empreendimento, é crucial para a gestão hoteleira, que a partir da determinação desses indicadores poderá buscar melhor qualificação.

A-Z

diárias

Termo utilizado principalmente para designar um período pelo qual está sendo feita a reserva ou efetuado o pagamento. Há variações: em muitos hotéis, por exemplo, as diárias começam e terminam ao meio-dia; em outros, às 14 horas.

Contudo, tendo em vista que a atividade central de uma empresa hoteleira é a locação de suas UH's, ou seja, o número de **diárias** vendidas, e que a sua lucratividade básica está centrada na combinação satisfatória de ocupação de suas UH's, tarifas cobradas e custos gerados, vamos nos ater a esses conceitos no próximo tópico.

5.2 Avaliação dos índices de ocupação dos meios de hospedagem

Em um meio de hospedagem a relação entre o número de UH's ocupadas (demanda) e o número de UH's disponíveis para a ocupação (oferta) indica a saúde do empreendimento.

Essa relação define como se comportaram as negociações do estabelecimento em relação ao número de UH's que foram ocupadas em um determinado período de tempo, e é conhecida como percentual de ocupação hoteleira, taxa de ocupação ou apenas ocupação.

O cálculo da ocupação é simples, representado por uma divisão, na qual o número de unidades ocupadas é dividido pelo número de unidades disponíveis, sendo apresentado na forma de percentual.

Taxa de ocupação = (No de UH's Ocupadas) ÷ (No de UH's Disponíveis)

A ocupação pode ser computada por um hotel no espaço de uma noite, de um mês, de um ano. Outros índices com dados qualitativos e quantitativos da demanda, em conjunto com os indicadores de ocupação do parque hoteleiro da cidade, da região, ou mesmo do país, devem também ser acom-

panhados pelos hoteleiros visando conhecer o comportamento do consumidor em termos de preferência, tempo de permanência, origem, níveis de renda entre outros.

No Brasil, os hoteleiros utilizam o Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH), documento padrão cujo modelo é oriundo dos órgãos de turismo, para realizar o registro quantitativo de hóspedes, com taxas de ocupação e permanência médias e número de hóspedes por UH.

Após serem devidamente processados os dados constantes no BOH, que indicam, respectivamente, o perfil dos hóspedes e as taxas de ocupação médias, estes são postos à disposição do mercado, pelos órgãos estaduais de turismo, sem identificação individualizada dos estabelecimentos.

Em relação à forma de preenchimento das informações solicitadas no BOH, devem ser observadas as seguintes determinações:

- a) o BOH deve ser preenchido em duas vias, sendo uma do órgão oficial de turismo e outra do hotel;
- b) o BOH deve ser preenchido diariamente se o hotel não possuir um sistema informatizado;
- c) o BOH deve ser preenchido mesmo em períodos sem movimento, por férias coletivas, obras ou qualquer outro motivo (porém deve conter as devidas explicações);
- d) o BOH deverá ser entregue ao órgão oficial de turismo até o décimo dia do mês seguinte ao mês de referência.

O BOH fornece os dados necessários para os cálculos dos indicadores de ocupação hoteleira, que são:

- a) Unidades Habitacionais Ocupadas

$$UHo = \text{Campo 14}$$

- b) Unidades Habitacionais Disponíveis

$$UHd = UH \times N$$

$$\text{onde, } N = (\text{o último dia}) - (\text{o primeiro dia}) + 1$$

$$UH = \text{Campo 03}$$



Você pode saber mais sobre o BOH acessando o site http://200.143.12.85/turismo/opencms/institucional/legislacao/arquivos/Boletim_de_Ocupacao_Hoteleira.html

c) Taxa de Ocupação Hoteleira

$$T.O.U.H. = (UHo \times 100) \div (UHd)$$

esta taxa é expressa em percentagem (isto é, unidade = %)

d) Pernoites Gerados

$$P = \text{Campo 13}$$

e) Relação Hóspedes / Unidades Habitacionais

$$R.H.U.H. = (P) \div (UHo) \quad (\text{unidade} = H/ Uh)$$

f) Total de Hóspedes

$$H = (\text{Campo 07}) + (\text{Campo 11})$$

g) Permanência Média

$$P = (P) \div (H) \quad (\text{unidade} = \text{diárias})$$

O ponto de equilíbrio de um hotel se dá pelo percentual mínimo de venda para cobrir pelo menos seus custos fixos e variáveis, sem quebrar, ou seja, é o nível de venda de um hotel no qual não há lucros, nem perdas. Esses pontos são expressos em percentual de ocupação. Assim sendo, um ponto de equilíbrio é, por exemplo, 67% de ocupação. Nesse caso dois fatores estão inseridos: o montante de negócios realizados e o montante de custos. Quando os dois são iguais, diz-se que o hotel atingiu seu ponto de equilíbrio.

Os pontos de equilíbrio são importantes, já que os valores expressos apenas demonstram o mínimo necessário de vendas para cobrir custos, ou seja, os valores expressos ainda não atingiram uma margem de lucros. Até que a empresa pague seus custos fixos, suas despesas (fixas e variáveis), não haverá lucros. Mas, uma vez que esse ponto tenha sido atingido, os lucros se acumulam rapidamente.

Resumo

Nesta aula você conheceu os indicadores importantes para a orientação do gestor hoteleiro na condução de suas atividades visando à qualidade, ao lucro e à competitividade.

Atividades de aprendizagem

1. Identifique alguns aspectos importantes para o sucesso do empreendimento hoteleiro diante do seu público-alvo. Poste no AVEA.
2. Como o hotel pode identificar se o rendimento obtido está sendo satisfatório para sua manutenção e crescimento? Poste no AVEA.
3. Visite um meio de hospedagem em sua cidade e identifique se ele realiza algum tipo de pesquisa para aferir o nível de satisfação dos hóspedes. Comente no Fórum destinado ao tema, no AVEA.
4. Pesquise na internet sobre os indicadores de ocupação hoteleira no Brasil. Comente no Fórum destinado ao tema, no AVEA.

Referências

- ANDRADE, José Vicente. **Turismo**: fundamentos e dimensões. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio de; JORGE, Wilson Edson. **Hotel**: planejamento e projeto. 2. ed. São Paulo: Senac, 2002.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INDÚSTRIA DE HOTÉIS. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/site.php>>. Acesso em: 8 jul. 2009.
- CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 8.ed. Caxias do Sul: Educs, 2001.
- COOPER, C. et al. **Turismo**: princípios e prática. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de hospedagem**: simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.
- DUARTE, V. V. **Administração de sistemas hoteleiros**: conceitos básicos. São Paulo: SENAC, 1999.
- GONÇALVES, Maria Helena. **Introdução ao turismo e hotelaria**. São Paulo: SENAC, 1998.
- IGNARRA, L. R. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Pioneira, 1999.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR). **Deliberação Normativa nº 429**. Brasília, Diário Oficial da União, de 23.04.2002. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/meios_hospedagem/dl429.html>. Acesso em: 8 jul.2009.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR). **Deliberação Normativa nº 433**. Brasília, Diário Oficial da União, de 12.2002. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/4338/deliberacao-normativa-n-433-de-30-de-dezembro-de-2002>>. Acesso em: 8 jul. 2009.
- OLIVEIRA, A. P. **Turismo e desenvolvimento**: planejamento e organização. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- PETROCCHI, Mario. **Hotelaria**: planejamento e gestão. 2. ed. São Paulo: Print Hall, 2004.
- VALLEN, Gary; VALLEN, Jerome. **Check-in, check-out**: gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2003.

Currículo da professora-autora

Karla Cristina Campos Ribeiro

Professora do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Graduada em Turismo e especialista em Ecoturismo. É mestra em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, cuja linha de pesquisa foi relacionada aos processos produtivos em Turismo e Hotelaria. Atualmente desenvolve pesquisas sobre o Turismo em Comunidades Amazônicas.



e-Tec Brasil
Escola Técnica Aberta do Brasil

ISBN 978-85-63576-31-6



9 788563 576316