



# HOTELARIA

# INTRODUÇÃO

A indústria hoteleira tem crescido em todo o mundo graças a expansão do mercado turístico. Com o investimento das cidades, estados e países em suas regiões, no sentido de infraestrutura e suporte para ampliação da área turística, o mercado hoteleiro recebeu oportunidade para sua ampliação.

Não apenas as grandes redes de hotéis, que tem expandido suas filiais, como também os pequenos estabelecimentos, têm ganho espaço e se estabelecido nas regiões turísticas. As capitais, pelo frequente recebimento de turistas e de profissionais a trabalho ganham cada vez mais estabelecimentos e aumentam a concorrência dos estabelecimentos. Os preços são diversos e os serviços ainda mais competitivos, tudo para ter um atrativo diferencial na hora da escolha do cliente.

Esses estabelecimentos trabalham com vendas, recepção, administração e uma porção de outros ofícios, afim de proporcionar qualidade e ganhar confiança de seus clientes. O que um hotel procura é aumentar o número de seus clientes, sem perder os clientes fiéis. Sendo assim, embora os serviços sejam renovados constantemente para conquistar novos consumidores, também é mantida a essência do ambiente, com investimento em melhorias de infraestrutura e principalmente na área profissional.



# ÍNDICE

## **CAPÍTULO 1**

Possibilidades no ramo da hotelaria.....16

## **CAPÍTULO 2**

Um pouco de história.....21

## **CAPÍTULO 3**

Como um hotel funciona?.....24

Curiosidade.....28

Meio de hospedagem.....29

Quanto ao produto.....29

Quanto a localização.....30

Quanto a capacidade.....30

Quanto a medida das camas.....31

Quanto ao mercado.....31

Quanto à categoria.....32

O motel.....33

Os resorts.....33

## **CAPÍTULO 4**

As redes de hotel.....36

## **CAPÍTULO 5**

Área de hospedagem.....39

O gerente de hospedagem.....40

Recepção.....41

Ficha de registros de hóspedes e boletim de ocupação hoteleira..44

Processo de check-in.....46

Processo de check-in de hóspedes V.I.P.....48

Processo de check-in de grupos.....48

Processo de check-out.....	48
Os cartões de crédito.....	51
Hóspedes não pagantes.....	51
A portaria.....	52
Quem trabalha na portaria?.....	53
Equipamentos.....	53
Telefonia.....	56
Profissionais da governança.....	58
A governanta.....	61
Os valetes.....	63
A camareira.....	63
Os apartamentos.....	67
Rouparia.....	71
A limpeza dos apartamentos.....	73
O minibar.....	75
As roupas dos hóspedes.....	76
Lavanderia.....	77
Limpeza.....	77

### **CAPÍTULO 6**

A área comercial.....	81
-----------------------	----

### **CAPÍTULO 7**

A área comercial.....	91
O gerente de alimentos e bebidas.....	92
Tipos de restaurantes.....	92
Quem trabalha no restaurante?.....	94
Cardápio e menu.....	94
Cozinha.....	94
Quem trabalha na cozinha?.....	95
Copa.....	96
O café da manhã.....	96
Você conhece os tipos de café da manhã?.....	97
Roomservice (serviço de andares).....	98
O bar.....	98
Quem trabalha no bar?.....	99
Eventos.....	101

<b>CAPÍTULO 8.....</b>	<b>102</b>
A área administrativa.....	103
O gerente administrativo.....	103
Finanças.....	103
Controle e custos.....	103
Recursos Humanos.....	104
Manutenção.....	104
Segurança.....	105
Gerência geral.....	105
<b>CAPÍTULO 9.....</b>	<b>106</b>
Cruzeiros.....	107

## Hotelaria

---

### Possibilidades no ramo da hotelaria

O profissional de hotelaria atua em todos os setores que envolvem a hospedagem, em empreendimentos hoteleiros, como hotéis, resorts, spas, estâncias e complexos turísticos. Ele administra a rotina de hospedagem e coordena as equipes do hotel - desde a limpeza, passando pela arrumação, recepção, manutenção dos ambientes, organização da infraestrutura, até a equipe de recreação. Com conhecimentos de marketing, o profissional de hotel elabora e implementa estratégias para melhorar o relacionamento com o cliente ou pode auxiliar na montagem de novos empreendimentos hoteleiros. Também atua no gerenciamento do setor de alimentos e bebidas desses estabelecimentos ou de bares e restaurantes.

A profissionalização do atendimento em hotéis e pousadas de todo o país faz desse profissional muito requisitado. É contratado para atuar na recepção e para auxiliar e chefiar áreas técnicas, como limpeza, arrumação e o setor de alimentos. As grandes capitais do Nordeste e a cidade de Manaus, na região Norte, devido à abertura de grandes hotéis e resorts, oferecem boas oportunidades de emprego. Por conta do grande fluxo de turistas em Santa Catarina, sobretudo na ilha de Florianópolis, o estado é o que mais contrata na região Sul. No Sudeste, as vagas se concentram no Rio de Janeiro e em São Paulo, sendo as grandes redes hoteleiras as que mais empregam o profissional. Contudo, em geral, o Brasil tornou-se um país com grande força na indústria turística, principalmente pelo estabelecimento financeiro dos próprios brasileiros que contemplan as belezas desse país tropical.



O produto hoteleiro está relacionado as necessidades do consumidor, como nas demais empresas, mas sua funcionalidade se diferencia pela prestação de serviços, pois a indústria pode planejar previamente o número certo de equipamentos, instalações e mão de obra para um determinado tipo de produção, enquanto no hotel isso não acontece, já que ele aguarda seus clientes para pôr em funcio-

## Hotelaria

---

### Como um hotel funciona?



Existe uma série de aspectos construtivos, equipamentos e serviços do hotel que definem o preço de uma diária-balcão. Também existem algumas classificações utilizadas pelos profissionais do ramo de hotelaria, elas servem para criar uma linguagem padrão aos hoteleiros, assim o profissional tem seu trabalho facilitado, vejamos algumas expressões:

**AP (American Plan)** – Pensão completa.

**Assistant Manager** - Assistente de gerência.

**Change**– Câmbio, troca.

**Checklist**– Lista de verificação. Espécie de formulário elaborado para facilitar a verificação das condições de certo ambiente, equipamento, material, providência, etc.

**Check-in** – Entrada dos hóspedes.

**Check-out** – Saída dos hóspedes.

**Collectcall**– Chamada a cobrar.

**Concierge**– Porteiro.

**Desk clerk**– Recepcionista.

**Double room**- Apartamento com uma cama de casal.

**Early check-in** – Entrada dos hóspedes antes do horário previsto.

**Front Office** – Nome dado ao conjunto de subsetores existente na recepção de um hotel.

**Front Office manager** – Gerente de recepção.

**Guest** – Hóspede.

**Housekeeper** – Governanta.

**Housekeeping** – Governança.

**Late check-out** – Saída de hóspede após o vencimento da diária.

**Lobby** – Saguão.

**Local call** – Chamada local.

**Longdistancecall** – Chamada interurbana.

**Luggage** – bagagem.

**Maid** – Camareira.

**Manager** – Gerente.

**MAP (ModifiedAmericamPlan)** – Meia pensão. material, providência, etc. Overbooking– Sobre-venda.

**Rack** – Placa / painel de papel, plástico, madeira ou metal onde na recepção de um hotel.

**Receptiondesk** – Balcão da recepção.

**Safety Box** – Cofre.

**Single room** – Apartamento com uma cama de solteiro.



### A área comercial



Um hotel depende de seus serviços vendidos aos hóspedes, sendo assim é indispensável que haja na área comercial grande concentração de investimento, afinal para uma empresa aparecer ela deve ser vista.

A área comercial depende do tamanho, tipo de hotel e qualidade dos serviços prestados, pois um hotel possui três produtos essenciais que são oferecer a seus cliente hospedagem, alimento e bebidas, sendo o maior lucro o de hospedagem. As convenções, pacotes e festas que acontecem nos salões do hotel são grandes negócios. Por outro lado, muita gente que assiste a esses eventos se torna posteriormente um cliente potencial para o hotel.

E desse setor surgem as motivações para novos clientes, preservação da clientela e destaque entre os demais estabelecimentos, além da política de vendas da empresa.

Podemos encontrar o gerente comercial em hotéis com mais de 200 apartamentos, possuindo um ou mais empregados especializados, sendo suas responsabilidades:

- Fixar as tarifas e descontos de hospedagem;
- Fixar cota para cada promotor de vendas;
- Identificação do público-alvo;
- Organizar um sistema de registro de clientes em potencial, nas quais se registrará o desenrolar das visitas dos promotores;