

Objetivo Pedagógico:

- Entendimento dos conceitos de hotelaria e inserção neste universo com reconhecimento das tipologias.
- Reconhecimento das ações para atendimento hoteleiro e seus setores
- Noções gerais treinamento
- Inserção no universo de atualidades como a Copa 2014.
- Favorecer o desenvolvimento das competências para o aprimoramento pessoal e profissional de jovens

Aprendizagem:

1ª AULA:

Hotelaria: Histórico e Fundamentos

2ª AULA:

Turismo e Hotelaria

3ª AULA:

Tipologias dos Meios de Hospedagem

4ª AULA:

Atendimento Hoteleiro: Posturas e Conhecimentos

5ª AULA:

Setores da Hotelaria

6ª AULA:

Casos de Sucesso da Hotelaria e Acessibilidade

7ª AULA:

Atualidades: Hotelaria e a COPA 2014

8ª AULA:

Visita Técnica

Disciplina:

**EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO EM SEUS
DIVERSOS SETORES.**

senac
atendimento corporativo

AULA 1

Hotelaria: Histórico e Fundamento



HOTELEIRA; Noções Fundamentais

- O termo Hotelaria é originado da palavra Hotel (palavra francesa que denominava os palácios urbanos). A hotelaria depende das características da hospitalidade para sua manutenção e consiste em oferecer acomodação (alojamento) e alimento para pessoas que estão longe de casa. Esses dois serviços satisfazem as necessidades do ser humano, como: “comer e dormir”.
- Hotel é um estabelecimento comercial especializado em proporcionar acomodações para viajantes.

HOTELARIA: Histórico

Antiguidade

Estâncias hidrominerais instaladas pelos romanos na Inglaterra, na Suíça e no Oriente Médio.

Pontos de paradas de caravanas.

Idade Média

Mosteiros acolhiam os hóspedes.

Acomodações nos postos de articulação dos correios.

Abrigos para cruzados e peregrinos.

HOTELARIA: HISTÓRICO

1850 :Áreas próximas às estações ferroviárias passam a concentrar os hotéis no final do século XIX e nos primeiros anos do século XX.

1870 : Introdução do quarto com banheiro privativo (apartamento).

1920: Grande número de hotéis construídos na década de 20, nos Estados Unidos da América e na Europa, graças à prosperidade econômica.

1950 :Novo surto de construção de hotéis nos anos 50, coincidindo com a era dos jatos e o grande incentivo do movimento turístico mundial.

1970 : Entrada em operação dos *Boeing 747*, em 1969/1970

HOTELARIA: HISTÓRICO

1850 :Áreas próximas às estações ferroviárias passam a concentrar os hotéis no final do século XIX e nos primeiros anos do século XX.

1870 : Introdução do quarto com banheiro privativo (apartamento).

1920: Grande número de hotéis construídos na década de 20, nos Estados Unidos da América e na Europa, graças à prosperidade econômica.

1950 :Novo surto de construção de hotéis nos anos 50, coincidindo com a era dos jatos e o grande incentivo do movimento turístico mundial.

1970 : Entrada em operação dos *Boeing 747*, em 1969/1970

HOTELARIA: HISTÓRICO BRASIL

NO BRASIL

1808 : Mudança da corte portuguesa para o Brasil, o que incentiva a abertura de hospedarias no Rio de Janeiro.

1907 : Primeira lei de incentivos para a abertura de hotéis no Rio de Janeiro.

1946 : Proibição de jogos de azar e fechamento dos cassinos, o que inviabiliza os hotéis construídos para esse fim.

1966 : Criação da Embratur que facilita a implantação de grandes hotéis, incluindo as áreas da Sudam e da Sudene.

1990 : Entrada definitiva das cadeias hoteleiras internacionais no país.

**TEXTO 1 LEITURA
COMPLEMENTAR**

*“O turismo é um dos mercados que mais crescem atualmente no Brasil e, dentro dele, o **setor hoteleiro** ganha destaque. Segundo a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), até o ano de 2007, a hotelaria brasileira gerou 15 mil empregos diretos e até a COPA de 2014, muitos mais empregos serão gerados. Junto com estas oportunidades, vem a necessidade de qualificação dos profissionais integrantes do setor. O mercado, cada vez mais competitivo, exige profissionais com formação e preparação para todos os desafios. E a empresa hoteleira, atenta a este panorama, vem aperfeiçoando seus equipamentos, sua infra-estrutura e, principalmente, a formação de seus colaboradores.*”

Disciplina:

**EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO EM SEUS
DIVERSOS SETORES.**

senac
atendimento corporativo

AULA 2

Turismo e Hotelaria



TURISMO e HOTELARIA

- O turismo é o seguimento que mais cresce no mundo e uma alternativa viável para os países em desenvolvimento.
- O Brasil está entre os 10 países que mais sediam eventos internacionais no mundo e tanto o turismo como a hotelaria se beneficiam com isso.
- A hotelaria faz parte do setor de prestação de serviços e se insere no universo do Turismo
- Se caracteriza como um produto intangível.
- A confiança no serviço é a maior garantia do consumidor.

TURISMO

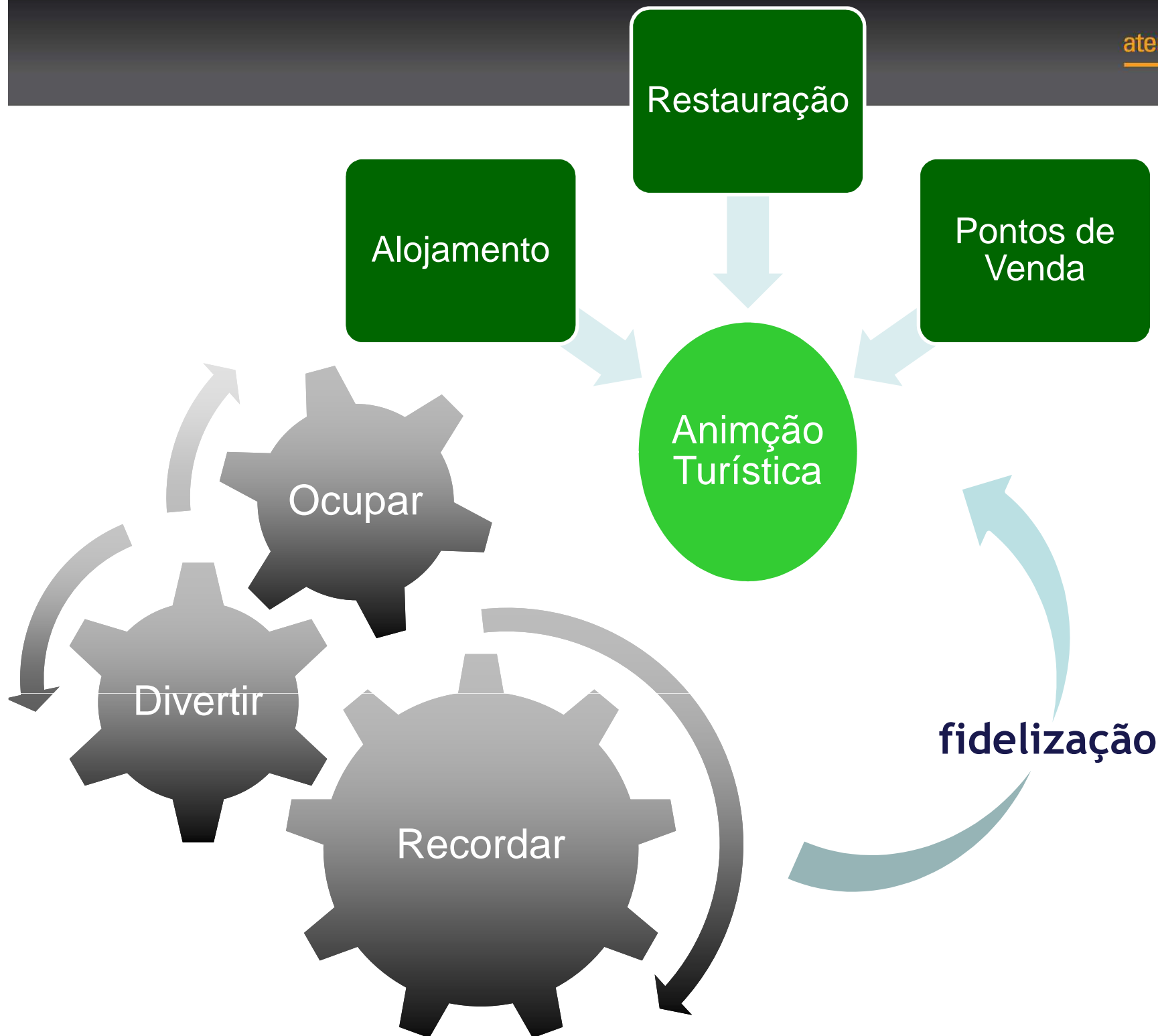
- O termo “turismo” tem sua origem no radical *tour* do latim, oriundo do substantivo *tornu,s* do verbo *tornare*, cujo significado é de giro e volta. No mundo moderno, o fenômeno turístico apresenta-se diretamente relacionado a economia, viagens, reconhecimento de novas realidades, necessidade de descanso e lazer, alcançando, nos últimos anos, fantásticos índices de crescimento e otimizando diferentes espaços.
- Viajar para lugares distantes, reconhecer novas terras, diferentes povos e culturas são atividades que remontam à antigüidade. Segundo Robert McIntosh, citado por Ignarra (1999), as viagens de visitação como parte do movimento turístico surgiram com os babilônios por volta de 4000 a .c. Mil anos depois, o Egito já recebia turistas para contemplar as grandes pirâmides

TURISMO

“...o meio mais nobre para se conhecer, compreender e criar amizade entre os homens e os povos “ (Padilla, 1994)



“O Turismo é um fenômeno social que consiste no movimento voluntário e temporal de indivíduos ou grupo de pessoas fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura e saúde, deslocam-se do local que residem a outro no qual não exerçam nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações e importância social, econômica e cultural” (Padilla, 1994)



**IMPORTÂNCIA DA HOTELARIA NA
ESTRUTURA DO TURISMO.**

**Para a atividade turística é importante identificar nos
MEIOS DE HOSPEDAGEM**

- Quantidade UH's, leitos e estabelecimentos;
- Incentivos fiscais/questões ambientais;
- Acesso à Internet;
- Acessibilidade;
- Sistema de padronização local;
- Grau de formalidade;
- Redes nacionais e internacionais;
- Aceitação de cartão de crédito;
- Sistema de reservas online;

**TEXTO 2: LEITURA
COMPLEMENTAR:
Importância Hotelaria**

No Brasil, segundo dados da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis ABIH Nacional (2009), até o ano de 1999, a indústria da hospitalidade era composta por 18 mil meios de hospedagem, gerando cerca de um milhão de empregos.

O cenário da hotelaria brasileira mostra a importância desse setor para a economia nacional, com empreendimentos que vão desde a administração familiar até os mais modernos sistemas de gestão.

Segundo estudos realizados em 2007, existem no Brasil aproximadamente 25.700 meios de hospedagem, sendo 18.000 entre hotéis e pousadas, e 7.500 empreendimentos envolvendo residências, flats, alojamentos, albergues, clubes e outros.

Com 1,1 milhão de Unidades Habitacionais (UH), 62% da oferta nacional está concentrada nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Bahia, Rio de Janeiro e Santa Catarina.

AULA 3

Tipologia e Meio de Hospedagem



TIPOLOGIA

Mas, afinal, o que é um Hotel?

Segundo CASTELLI (1992), “o hotel 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”.

TIPOLOGIA

TIPOLOGIAS Hotéis-fazenda: São hotéis no meio rural, variando de uma simples pousada até um hotel de luxo, com infra-estrutura de lazer. São instalações em ambiente rural com alguns elementos que lembram atividades agrícolas e pastoris.

Fazenda-Hotel: Tem, na produção agropecuária, seu principal atrativo, razão pela qual permite aos clientes participar do dia-a-dia da atividade rural.

Pousadas: Hotéis de pequeno porte, caracterizam-se por uma acomodação mais simples e informal.

TIPOLOGIA

Hotéis centrais: Localizam-se em áreas de intensa atividade comercial ou de lazer. Considerados hotéis urbanos. Próximos a restaurantes, teatros e sedes de empresas, entre outros.

Hotéis não centrais: Encontram-se em locais de fácil acesso ao centro e principais pontos da cidade. Visam a atender a uma demanda específica, como a de áreas de atrativos turísticos.

TIPOLOGIA

Apart-hotéis e flats: São conhecidos, também, como hotéis-residência. Voltados para um público que necessita de uma hospedagem mais longa. Costumam dispor de quarto, banheiro, sala e uma pequena cozinha (estilo kitchenette).

Hotéis de selva: Localizam-se no meio de florestas. Possuem uma estrutura voltada ao lazer, tendo como público-alvo a classe alta e os estrangeiros. Conhecidos também como lodges. São exemplos o Hotel ARIAÚ Amazon Towers e o Amazon Village, ambos no Amazonas.

TIPOLOGIA

Hotéis de lazer: Localizam-se fora dos centros urbanos. Além de amplas áreas não edificadas, oferecem instalações, equipamentos e serviços especificamente destinados à recreação e ao entretenimento. Citamos, como exemplo, a Pousada do Rio Quente (GO).

Pensões: Habitações de caráter familiar que oferecem somente habitação. Dependendo da estrutura, pode ocorrer que o banheiro fique no corredor (banheiro coletivo).

TIPOLOGIA

Hotéis históricos: Antigas instalações reconhecidas pelo poder público por sua importância histórica. São muito comuns na Europa, onde castelos da época medieval são transformados em hotéis de luxo. Estão sujeitos a restrições de natureza arquitetônica e construtiva.

Motéis: Localizados próximos às rodovias e estradas de muito trânsito, passantes motorizados que se registram e pagam suas contas sem sair do veículo.

**TEXTO 3 - LEITURA
COMPLEMENTAR**

Com cerca de 70% dos empreendimentos de categoria simples, o setor hoteleiro nacional gera em torno de 500 mil empregos diretos e mais 1.500 indiretos.

Hoje os investimentos em hotelaria, em sua maioria, são oriundos do BNDES Pró-Copa Turismo, que irá financiar a construção, reforma, ampliação e modernização de hotéis que obtenham certificação de eficiência energética nível “A”, ou de projetos que proponham edificações sustentáveis e estejam inseridos no Programa de Eficiência

AULA 4
Setores da Hotelaria



ATIVIDADES EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

Descrição departamental de um hotel

As áreas departamentais dos hotéis variam de acordo com seu tamanho e com sua categoria, podendo muitas vezes não existir um certo departamento ou apenas ter uma diminuição no quadro funcional. A seguir, as principais funções e características dos departamentos hoteleiros:

RESERVAS

O departamento de reservas de um hotel tem como principais funções o registro de reservas de apartamentos, tanto para reservas individuais como de grupos, as alterações destas reservas, como o atendimento ao cliente, tanto físico como jurídico.

As reservas podem ser feitas diretamente (cliente / hotel), ou indiretamente (agência / hotel). Por isso os atendentes de reserva têm que ser altamente cordiais e informados sobre o serviço que está vendendo.

ATIVIDADES EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

RECEPÇÃO

A recepção desenvolve atividade responsável pelo registro de hóspede, pelas vendas para hóspedes walk-in, pela emissão de aviso de entrada e saída de hóspede, pela mudança de hóspede de apartamento, pela emissão de lista diária de hóspedes e pela elaboração de sua saída.

Os atendentes possuem uma alta responsabilidade de um bom atendimento, com agilidade e cortesia. Muitas vezes devem saber evitar o nervosismo, saber escutar, evitar discussões e acima de tudo, buscar soluções. A aparência é fundamental. Responsáveis : Chefe de recepção, encarregado de turno e recepcionista.

ATIVIDADES EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

CONCIÉRGE OU PORTARIA

As tarefas são de acordo com a necessidade do hóspede: comunicações internas e externas para os hóspedes, controle de chaves ou cartão para acesso aos apartamentos, distribuição de jornais, revistas, organização do lobby do hotel e controle visual das entradas e saídas dos hóspedes e visitantes.

O concierge precisa estar totalmente interligado com a vida cultural da cidade. Ele deve saber onde se localiza os melhores restaurantes, o que está acontecendo na vida noturna e cultural, isso para poder passar as informações aos hóspedes que a necessitem. Responsáveis: Concierge, porteiro, capitão-porteiro, mensageiro, manobrista, ascensoristas.

ATIVIDADES EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

TELEFONIA

A telefonia tem como principais tarefas: cuidar das comunicações internas dos hóspedes, controlar ligações telefônicas, emitir notas de despesa de telefone, despertar os hóspedes. É necessário que o funcionário possua uma voz clara e expressiva, uma boa dicção, memória, atenção e presteza. Hoje é necessário que se fale pelo menos dois idiomas, para um melhor atendimento aos clientes.

LAZER

Hoje o lazer virou uma necessidade. O homem busca se refazer fisicamente e psicologicamente do stress da vida moderna. Com isso o departamento de recreação e lazer dos hotéis virou uma peça chave para atrair clientes e satisfazê-los.

Cabe a esse departamento desenvolver, coordenar e organizar as atividades de lazer, controlar os estoques, preparar relatórios de aceitação e, possuir, uma boa educação, cordialidade, entusiasmo e disposição.

ATIVIDADES EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

GOVERNANÇA

A governança é o departamento que supervisiona arrumação, faxina e limpeza de apartamentos e áreas sociais do hotel, das áreas de jardim interno e vasos, da lavanderia e movimento das roupas de cama, mesa e banho, tanto do estabelecimento, como o do próprio hóspede. Responsabilidade e organização são uma das características fundamentais para os funcionários da governança.

Elaborar plano de governança, elaborar plano de arrumadeira, relatório de discrepância, liberar apartamentos e cuidar da decoração do hotel. Responsáveis: Governanta, supervisora, camareira, jardineiro, valete.

ATIVIDADES EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

ALIMENTOS E BEBIDAS

A área da alimentação é um outro complexo administrativo dentro dos hotéis. A gerência de alimentos e bebidas agrega os seguintes setores: restaurante, banquetes, cozinha, copa, bar, entre outros, dependendo do tamanho do estabelecimento.

RECURSOS HUMANOS

Muitas são as atribuições e responsabilidades inerentes à área de recursos humanos, entre elas: recrutamento, seleção, descrição e análise de cargos, administração de salários, avaliação de desempenho, política de promoções, planos assistenciais, treinamento e desenvolvimento, segurança do trabalho. Esse campo de trabalho se divide nos seguintes setores: departamento pessoal, departamento de treinamento e departamento de segurança do trabalho.

ATIVIDADES EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

DEPARTAMENTO PESSOAL

Cabe ao departamento pessoal possuir os conhecimentos pertinentes sobre os seguintes assuntos: registro de empregados, contratos empregatícios, folha de pagamento, resumindo, toda a parte burocrática em relação empregado x estabelecimento.

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA DO TRABALHO

Esse departamento tem como função montar e planejar um forte programa de educação e treinamento para que os empregados não cometam o ato inseguro e também para que a empresa crie melhores condições de trabalho.

ATIVIDADES EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

ADMINISTRAÇÃO

As atividades administrativas formam um dos importantes pilares sobre o qual fundamenta-se a estrutura organizacional do hotel. Esse departamento se subdivide nos seguintes setores: portaria de serviço, almoxarifado, compras, manutenção, custos.

ALMOXARIFADO

Esse setor é responsável pelo recebimento, conferência, estocagem, conservação, distribuição e pelo controle dos produtos utilizados pelos diversos setores do hotel.

COMPRAS

O setor de compras tem como responsabilidade adquirir as mercadorias necessárias para o funcionamento do hotel, levantar preços, contatar fornecedores e emitir ordens de compra.

ATIVIDADES EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

MANUTENÇÃO

O desejo de obter um equipamento podendo gerar sua máxima capacidade de produção, se dá através da manutenção. Com isso promoverá uma garantia da qualidade do serviço a ser prestado ao seu cliente.

As manutenções se dividem em: preventiva (evita ao máximo os consertos e reduz os gastos futuros), e a corretiva (o equipamento já apresenta uma avaria).

MARKETING

A função do marketing na hotelaria é captar, permanentemente, as necessidades, os desejos e as expectativas dos clientes. Os setores que subdividem o marketing num hotel são: departamento de pesquisa de mercado, departamento de comunicação, departamento de eventos e departamento de vendas.

ATIVIDADES EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

DEPARTAMENTO DE EVENTOS

A maior parte dos hotéis está investindo fortíssimos na parte de eventos, com diversificadas salas de reuniões e convenções e um serviço específico e qualificado.

DEPARTAMENTO DE VENDAS

O departamento de vendas compõe-se, de um coordenador e alguns promotores. Passam geralmente o dia na rua visitando empresas e seus clientes jurídicos, demonstrando seu produto, enfocando seus serviços, fechando acordos, descontos e promoções.

**HOTELARIA: OS 12
MANDAMENTOS DA BOA
HOSPITALIDADE.**

1. Manter a limpeza e higiene em todos os ambientes;
2. Manter postura e aparência pessoal (higiene e uniforme);
3. Fazer o cliente sentir-se bem-vindo, com um sorriso discreto e com a saudação adequada;
4. Usar pronome de tratamento (senhor ou senhora). Se for cliente habitual, demonstrar que foi reconhecido, chamando-o pelo nome/sobrenome, dando-lhe um tratamento personalizado, mas sem aproximar-se excessivamente, demonstrando intimidade;
5. Tratar o cliente com espírito de serviço, ou seja, com simpatia, amabilidade, alegria, emoção, entusiasmo, rapidez, objetividade e presteza;
6. Reconhecer e antecipar as necessidades, os desejos e as expectativas dos clientes;
7. Cumprir com a promessa de serviço no que diz respeito à oferta de bens e serviços, preços e prazos;

**OS 12 MANDAMENTOS DA
BOA HOSPITALIDADE.**

8. Cultivar o espírito de equipe, por intermédio de um ambiente de colaboração com os colegas de todos os setores;
9. Saber ouvir a voz dos clientes;
10. Saber recuperar-se dos erros inevitáveis, com tranquilidade e agilidade;
11. Estar bem informado para bem informar;
12. Finalizar todo o atendimento do cliente com chave de ouro.

AULA 4
ATENDIMENTO HOTELEIRO



Atendimento Hoteleiro

Atualmente ouve-se muito falar em **QUALIDADE**.

- Ouvimos dizer que o cliente procura qualidade.
- A Revolução Industrial instituiu um padrão de qualidade que orientou a produção de artefatos e permitiu diferenciar os artigos e preços.

Por que se fala tanto de qualidade hoje em dia?

Principalmente por dois motivos:

- a) aumento da concorrência (qualidade é diferencial)
- b) maior grau de exigência do consumidor.

O BEM RECEBER

No mundo do trabalho, a palavra **qualidade** adquire um significado muito especial.

Ela preserva o sentido original de caracterizar, distinguir, mas agora sempre vinculada a um produto ou serviço fornecido por uma empresa, em referência à sua apresentação e particularidades, em como é reconhecido pelos consumidores.

Portanto, no universo do trabalho, o termo qualidade está sempre relacionado ao grau de satisfação que um produto ou serviço pode proporcionar a quem o adquire.

O BEM RECEBER

A qualidade de um produto ou serviço depende de dois fatores fundamentais:

- a) **um fator técnico**, formado pelas características e especificações de um produto ou serviço, isto é: os aspectos que fazem cumprir a função ao qual se destina, onde o enfoque da qualidade está sobre o uso ou funcionamento.

- b) **um fator humano**, que consiste na relação pessoal que decorre de um produto ou serviço, o contato do cliente na venda (com o vendedor) e na pós-venda (assistência técnica, serviço de atendimento ao cliente ou com o próprio idealizador).

**O bem receber:
HABILIDADES**

HABILIDADES DO PROFISSIONAL DA HOTELARIA

- Saber atender
- Saber receber
- Saber escutar;
- Saber perguntar;
- Saber analisar;
- Saber apresentar a solução;

CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES DO PROFISSIONAL DE HOTELARIA

-Conheça o seu cliente: Quando atendemos um hospede é importante reconhecer algumas características individuais. Estas irão viabilizar um atendimento mais específico e direcionado.

-Gentileza: Nada mais agradável do que ser recepcionado por um colaborador gentil, amável, educado, generoso, cavalheiro delicado e cortes.

-Seja Pró-ativo: antecipe-se as solicitações do cliente.

-Disposição: Esteja sempre disposto e atento para atender o hospede.

-Agilidade: Dedique-se ao seu cliente! Procure ajuda ou direcione para outro setor se necessário, mas responda e de as informações solicitadas.

CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES DO PROFISSIONAL DE HOTELARIA

-Tranquilidade: mantenha-se calmo e tranquilo para contornar a situação de forma eficiente.

-Sinceridade e comprometimento: Seja verdadeiro, preciso, honesto e transparente com o hospede.

-Comunicação correta: fale de forma clara, cortês e no tom adequado.

REQUISITOS DOS PROFISSIONAIS DE HOTELARIA

Dissertar sobre cada um deles

- Gostar de servir
- Aperfeiçoamento/atualização
- Disponibilidade
- Preocupação social
- Preocupação com a higiene pessoal
- Visão empresarial
- Educação/cortesia
- Saber respeitar diferenças (racial, religiosa e cultural)
- Ética
- Idiomas (principalmente inglês e espanhol)
- Formação profissional
- Empreendedorismo
- Dedicção

AULA 6

Casos de Sucesso da Hotelaria e Acessibilidade



ACESSIBILIDADE

Decreto 5.296/04 (Decreto da Acessibilidade assinada em 2004 pelo então Presidente Luiz Inácio Lula da Silva).

Objetivos:

- Eliminação de barreiras (atitudinais ,de informação, arquitetônicas,outras).
- Conscientização e ação pró- ativa possibilita construção de uma sociedade inclusiva, solidária que possibilite igualdade de oportunidades.

ACESSIBILIDADE

- A acessibilidade na hotelaria ainda é aplicada em baixa escala, na maior parte em grandes redes de hotéis, e mesmo assim atendendo somente as necessidades mais básicas.
- Leis e normas estipulam que pelo menos 5% dos quartos devem ser acessíveis e localizados em rotas acessíveis.
- A legislação é ainda mais abrangente, dizendo que em hotéis, motéis, pousadas e similares, os auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas e restaurantes, entre outros, também devem ser acessíveis

ACESSIBILIDADE

No dia 27 de junho 2012, a ABIH-SP (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de São Paulo) e a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) lançam o selo de acessibilidade e inclusão social da rede hoteleira no Estado de São Paulo. A iniciativa tem como objetivo oferecer ao mercado de turismo programa de informação e orientação. “Inevitavelmente, a Copa do Mundo de Futebol em 2014 e as Olimpíadas e Paraolimpíadas em 2016, exigirão que a infraestrutura das cidades-sedes possa atender, com o mínimo de qualidade, a demanda sobre a mobilidade urbana dessa legião de estrangeiros, além de seus moradores. Outras cidades, com atrativos turísticos e de negócios, também serão alvo de interesse desses visitantes e devem se preparar”, afirma Edison Passafaro, coordenador de mobilidade e inclusão da ABIH-SP.

ACESSIBILIDADE

Além do selo, a parceria entre as duas entidades prevê também um programa contínuo de sensibilização e capacitação sobre as necessidades de funcionários e clientes com características físicas e sensoriais especiais.

Para Bruno Omori, presidente da ABIH-SP, a entidade está convencida de que, “com a adoção do conceito internacional de Desenho Universal na execução dos projetos de novas edificações, e com a aplicação das normas de acessibilidade da ABNT na adequação das situações já consolidadas da rede hoteleira, é possível tornar natural e economicamente viável a implantação de políticas empresariais voltadas ao respeito à diversidade humana que permitam a inclusão econômica e social das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nas diversas modalidades do setor de turismo”.

**ACESSIBILIDADE E
HOTELARIA CASO DE**



Disciplina:

**EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO EM SEUS
DIVERSOS SETORES.**

senac
atendimento corporativo

AULA 7

Atualidades: Hotelaria e a Copa 2014



**ATUALIDADES: COPA
2014**

“A Copa do Mundo é um grande estímulo, é uma demanda adicional para que esses investimentos sejam realizados. É um benefício, aliás, que ficará como herança da Copa do Mundo para toda a sociedade brasileira”.

ATUALIDADES: BEM RECEBER COPA 2014

O **Ministério do Turismo** definiu eixos de atuação para a Copa de 2014

1. Qualificação profissional
2. Promoção e imagem
3. Requalificação do parque hoteleiro
4. Infra-estrutura turística.

O Bem Receber Copa é um programa de qualificação profissional do Ministério do Turismo, em parceria com entidades do setor, tem como objetivo capacitar o setor de turismo para atingir padrões internacionais de qualidade nos serviços turísticos, focando em Pessoas, Empresas e Destinos.

**ATUALIDADES: COPA 2014.
POSTURA E CONHECIMENTO FUNDAMENTAIS**

Com o slogan “ O Sucesso do Brasil na Copa está em Nossas Mãos”, o programa será implementado em parceria com entidades integrantes do Conselho Nacional de Turismo (CNT) dos segmentos de Alimentação, Transporte, Receptivo, Hospedagem, Entretenimento, Negócios e Eventos.

O programa pretende qualificar 306 mil profissionais do turismo até 2013, com metodologia adotada pelo MTur, em cursos presenciais e a distância.

Nessa conta, incluem-se todos aqueles profissionais da chamada “linha de frente”, ou seja, aqueles que terão contato direto com os turistas da Copa, em diversas áreas. No primeiro momento serão atendidos: motoristas, camareiros, garçons, recepcionistas, pessoal de aeroportos, entre outros.

DESAFIOS PARA 2014

Brasil precisa investir em melhorias para receber a Copa do Mundo e turismo tem tudo para ser um dos setores da economia brasileira a receber forte impulso.

A melhoria do transporte aéreo é apenas um dos desafios que o Brasil vai ter que enfrentar, nos próximos sete anos, para sediar a Copa do Mundo.

“O começo foi ótimo: Brasil com "S" no diploma entregue pela Fifa. Agora, em bom português, vem o desafio. "Na parte esportiva e na parte de infra-estrutura do país“ *Ricardo Teixeira Presidente da CBF*

**HOTELARIA COPA 2014
GANHAR FORTE IMPULSO**

REALIDADE

A hotelaria nacional já escalou para 2014 103 mil apartamentos

Apenas um em cada cinco trabalhadores em hotelaria é capaz de se comunicar com o visitante estrangeiro em outro idioma que não seja o bom e velho português.

Pelo menos quatro cidades que podem receber jogos precisam de mais hotéis:

- Cuiabá
- Teresina
- Belém
- João Pessoa.

“ aumento da demanda de mão de obra nestes 4 destinos até 2014”

FIFA DIVULGA LISTA DE ESTÁDIOS E HOTÉIS DA COPA

As cinco regiões do Brasil estão representadas na relação que totaliza 54 equipamentos, entre centros de treinamentos e hotéis. Como a Fifa estabeleceu um mínimo de 64 instalações outras duas atualizações deverão ser feitas e o número pode chegar a 100.

CENTRO-OESTE

Goiânia (GO) - Blue Tree Towers Goiânia / CT Urias Magalhães.

Goiânia (GO) - Castro's Park Hotel / Estádio Serra Dourada.

Goiânia (GO) - Mercure Goiânia / Estádio Hailé Pinheiro.

NORTE

Macapá (AP) - Ceta Ecotel / Estádio Milton Corrêa.

Belém (PA) - Hilton Belém / Estádio Mangueirão.

Boa Vista (RR) - Boa Vista Eco Hotel / Estádio Flamarion Vasconcelos.

Palma (TO) - Hotel Girassol Plaza / Estádio Nilton Santos.

**FIFA DIVULGA LISTA DE
ESTÁDIOS E HOTÉIS DA COPA**

NORDESTE

- Maceió (AL)
 - Radisson Hotel Maceió / Estádio Rei Pelé.
- Porto Seguro (BA)
 - Porto Seguro Resort La Torre / Estádio Municipal
 - Antônio Carlos Magalhães.
- Praia do Forte (BA)
 - Tivoli Ecoresort / CT Praia do Forte - Mata de São João.

**FIFA DIVULGA LISTA DE
ESTÁDIOS E HOTÉIS DA COPA**

SUL

Curitiba (PR) - Clube Atlético Paranaense / CT do Caju.

Curitiba (PR) - Curitiba Slaviero Rockefeller Conceptual / Estádio Durival de Brito e Silva.

Cascavel (PR) - Deville Express Cascavel / Estádio Arnaldo Busato.

Maringá (PR) - Hotel Deville Maringá / Estádio Regional Willie Davids.

Bento Gonçalves (RS) - Dall'onder Grande Hotel / Estádio das Castanheiras (Farroupilha).

Bento Gonçalves (RS) - Hotel & Spa do Vinho / Parque Esportivo

Montanha dos Vinhedos Lajeado (RS) - Lajeado Inn Italy Hotel / Centro Esportivo Lajeadense.

FIFA DIVULGA LISTA DE ESTÁDIOS E HOTÉIS DA COPA

Caxias do Sul (RS) - Intercity Premium / Estádio Francisco Stédile.

Caxias do Sul (RS) - Samuara Hotel / Estádio Alfredo Jaconi.

Porto Alegre (RS) - Plaza São Rafael Hotel e Centro de Eventos /
Complexo Esportivo da ULBRA (Canoas).

Viamão (RS) - Vila Ventura Hotéis / Centro de Treinamento Vila
Ventura.

Joinville (SC) - Bourbon Joinville Business / Estádio Municipal Arena
Joinville.

Florianópolis (SC) - Costão do Santinho Resort Golf & SPA / Costão do
Santinho Resort Golf & SPA.

Florianópolis (SC) - Majestic Palace / Estádio Orlando Scarpelli.

**FIFA DIVULGA LISTA DE
ESTÁDIOS E HOTÉIS DA COPA**

SUDESTE

Vitória (ES) - Hotel Escola Senac Ilha do Boi / Associação Esportiva Siderúrgica de Tubarão.

Vitória (ES) - Sheraton Vitória / Estádio Estadual Kleber Andrade.

Domingos Martins (ES) - Hotel Fazenda Parque do China / CT Parque do China.

Belo Horizonte (MG) - San Diego Suites / Toca da Raposa.

Ipatinga (MG) - San Diego Hotel Ipatinga / Estádio João Lamego Neto.

Uberlândia (MG) - San Diego Suites Uberlândia / Complexo Municipal Virgílio Galassi.

Pinheiral (RJ) - Centro de Treinamento Dr. João Havelange.

FIFA DIVULGA LISTA DE ESTÁDIOS E HOTÉIS DA COPA

Mangaratiba (RJ) - Portobello Resort & Safari

Barueri (SP) - Bourbon Alphaville Business Hotel / Centro de
Treinamento Vila Porto

Guarujá (SP) - Casa Grande Hotel Resort & Spa / Estádio Municipal
Antônio Fernandes

Araraquara (SP) - Comfort Inn / Estádio Dr. Adhemar Pereira de Barros

Presidente Prudente (SP) - Gralha Azul Park Hotel / Estádio Eduardo
José Farah

Jaguariúna (SP) - Hotel Duas Marias / Estádio Alfredo Chiavegato

Álvares Machado (SP) - Hotel Fazenda Campo Belo / Centro de
Formação de Atletas Flávio Araújo

Ribeirão Preto (SP) - Hotel JP / Estádio Santa Cruz

Santos (SP) - Hotel Parque Balneário / Vila Belmiro

Santos (SP) - Mercure Santos / CT Rei Pelé

FIFA DIVULGA LISTA DE ESTÁDIOS E HOTÉIS DA COPA

São Caetano do Sul (SP) - Mercure São Caetano do Sul / Estádio Municipal Anacleto Campanella

São Paulo (SP) - Novotel São Paulo Center Norte / CT Palmeiras - Academia 1

Ribeirão Preto (SP) - Olé Brasil Futebol Clube AS

Águas de Lindóia (SP) - Oscar Inn Eco Resort

Mogi das Cruzes (SP) - Paradise Golf & Lake Resort

São José dos Campos (SP) - Promenade Enterprise / Estádio Martins Pereira

Barueri (SP) - Radisson Alphaville / Arena Barueri

Itu (SP) - San Raphael Country Hotel / Estádio Dr. Novelli Junior

Itu (SP) - Spa Sport Resort

Sorocaba (SP) - Hotel Pitangueiras / Clube Atlético Sorocaba

São Bernardo do Campo (SP) - Liau Hotel Parque Plaza / Estádio Primeiro de Maio

TURISMO NO PAÍS VAI GANHAR FORTE IMPULSO

O custo estimado do Mundial do Brasil é de US\$ 5 bilhões.

O retorno desse investimento nem sempre é medido em cifras, mas vale uma fortuna.

“Essa oportunidade, outros países tiveram e souberam aproveitar. Se nós soubermos utilizar também, será, sem dúvida nenhuma, a maior oportunidade que o turismo brasileiro já teve” Eraldo Alves

O Mundial passado, que aconteceu lá na Alemanha, rendeu US\$ 600 milhões em propaganda e promoções só dentro do Brasil.

ACESSIBILIDADE

Decreto 5.296/04 (Decreto da Acessibilidade assinada em 2004 pelo ex Presidente Luiz Inácio Lula da Silva).

Objetivos:

Eliminação de barreiras (atitudinais ,de informação, arquitetônicas,outras).

“Conscientização e ação pró- ativa possibilita construção de uma sociedade inclusiva, solidária que possibilite igualdade de oportunidades”.

ACESSIBILIDADE

A acessibilidade na hotelaria ainda é aplicada em baixa escala, na maior parte em grandes redes de hotéis, e mesmo assim atendendo somente as necessidades mais básicas. Leis e normas estipulam que pelo menos 5% dos quartos devem ser acessíveis e localizados em rotas acessíveis. A legislação é ainda mais abrangente, dizendo que em hotéis, motéis, pousadas e similares, os auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas e restaurantes, entre outros, também devem ser acessíveis

ACESSIBILIDADE

Professor, fazer leitura para os alunos do texto abaixo e fazer breve discussão.

No dia 27 de junho 2012, a ABIH-SP (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de São Paulo) e a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) lançam o selo de acessibilidade e inclusão social da rede hoteleira no Estado de São Paulo. A iniciativa tem como objetivo oferecer ao mercado de turismo programa de informação e orientação. “Inevitavelmente, a Copa do Mundo de Futebol em 2014 e as Olimpíadas e Paraolimpíadas em 2016, exigirão que a infraestrutura das cidades-sedes possa atender, com o mínimo de qualidade, a demanda sobre a mobilidade urbana dessa legião de estrangeiros, além de seus moradores. Outras cidades, com atrativos turísticos e de negócios, também serão alvo de interesse desses visitantes e devem se preparar”, afirma Edison Passafaro, coordenador de mobilidade e inclusão da ABIH-SP.

ACESSIBILIDADE

Além do selo, a parceria entre as duas entidades prevê também um programa contínuo de sensibilização e capacitação sobre as necessidades de funcionários e clientes com características físicas e sensoriais especiais.

Para Bruno Omori, presidente da ABIH-SP, a entidade está convencida de que, “com a adoção do conceito internacional de Desenho Universal na execução dos projetos de novas edificações, e com a aplicação das normas de acessibilidade da ABNT na adequação das situações já consolidadas da rede hoteleira, é possível tornar natural e economicamente viável a implantação de políticas empresariais voltadas ao respeito à diversidade humana que permitam a inclusão econômica e social das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nas diversas modalidades do setor de turismo”.

**AULA 8
VISITA TÉCNICA**

Visita técnica em Estabelecimento Hoteleiro