

A IMPORTÂNCIA DO TURISMO PARA ORGANIZAÇÕES HOTELEIRAS.

THE IMPORTANCE OF TOURISM FOR HOTEL ORGANIZATIONS.

¹ COLIONI-JUNIOR, F.L.; ² GOMES, G. F. M.

^{1e2}Departamento de Arquitetura e Urbanismo – Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos- UNIFIO/FEMM

RESUMO

Hotelaria é o empreendimento encarregado por ofertar hospitalidade a turistas e viajantes. Responsável por oferecer os serviços básicos e necessários de hospedagem aos que percorrem o mundo, sendo viagens a lazer ou negócios. Num período globalizado, prestadores de serviços, em particular as instituições hoteleiras, convivem em um ambiente de alta concorrência. A qualidade dos serviços oferecida tem como principal objetivo satisfazer as exigências dos usuários. À vista disso, as organizações hoteleiras estão cada vez mais em buscando recursos inovadores para agradar seus clientes. O conceitos turismo e hotelaria estarão sempre lado a lado, uma vez que, para estar fora de casa e conhecer outros lugares, o cidadão pratica o turismo, necessariamente irá precisar de um lugar para se abrigar e dormir, onde entram as organizações hoteleiras.

Palavras-chave: Hotelaria. Meios de Hospedagem. Turismo.

ABSTRACT

Hospitality is the enterprise in charge of offering hospitality to tourists and travelers. Responsible for providing the basic and necessary hosting services to those who travel the world, whether for leisure or business. In a globalized period, service providers, particularly hotel institutions, live in a highly competitive environment. The quality of the services offered has as its main objective to satisfy the users requirements. In view of this, hotel organizations are increasingly looking for innovative features to please their customers. The concepts tourism and hospitality will always be side by side, since, to be away from home and to know other places, the citizen practices tourism, necessarily will need a place to shelter and sleep, where the hotel organizations come.

Keywords: Hospitality. Lodging Facilities. Turism.

INTRODUÇÃO

Hospedagens são organizações que apresentam permissão de autoridades para prestar serviço de hospedaria sendo administrado comercialmente por companhias do ramo hoteleiro. Assim, este estabelecimento é forçado a oferecer aos seus usuários, condições mínimas para sua permanência, tais como: alojamento para uso do hóspede; - Portaria/recepção para atendimento e controle permanente de entrada e saída; guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos usuários; - Conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos do estabelecimento. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2019).

MATERIAL E MÉTODOS

O método empregado para o desenvolvimento do presente artigo foi a pesquisa bibliográfica, utilizando sites e artigos online como material de apoio.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conceitos de Hospedagem

De acordo com o site INFOPÉDIA (2003) hospedagem é a atividade de receber como hóspede, ou acolher em casa, por intermédio a retribuições, ou como barganha alugar e albergar domesticamente turistas, isto é o acolhimento em casas de famílias.

História da Hotelaria

Conforme o site MUNDO VESTIBULAR (2007) o termo hostellum começou a ser utilizado na época do Império Romano, quando reis e nobres se hospedavam em palacetes. Os primeiros apontamentos de hospedagem foram no século VI a.C., quando comerciantes viajavam entre a Europa e o Oriente, ficando alojados em casas ou quartos de moradores locais. Em 1561, a cobrança de encargos passou a ser regulamentada. De 1750 a 1820, a Inglaterra introduziu serviços, como limpeza e alimentação, vistos como atrativos aos hóspedes. Em 1870, César Ritz passou a investir em banheiros privados, e uniformizar os colaboradores, chegando a construir um empreendimento em Paris.

No Brasil, as primeiras hospedagens ocorreram na cidade de São Paulo por volta do século XVII. No século seguinte, criaram a classificação de empreendedorismo em cinco categorias, já seria possível escolher onde ficar. O grande marco da hotelaria no Rio de Janeiro veio com a inauguração de dois hotéis famosos, que permanecem até hoje: Hotel Glória, em 1922, e no ano seguinte o Copacabana Palace, construído pela família Guinle. Durante anos, as logísticas hoteleiras eram predominantemente familiares. A hotelaria já passou por altos e baixos. Na década de 40, as motivações do governo fizeram o mercado de hotelaria desenvolver de forma grandiosa com a criação da EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo), nessa época, manifestam-se os primeiros flats em São Paulo. Na década seguinte, veio a primeira queda no mercado hoteleiro, com o fim dos financiamentos fiscais e dos incentivos fiscais. Em 1990, o mercado hoteleiro foi prejudicado mais uma vez, pelo plano Collor. A crise melhorou após o Plano

Real, em 1994. Ao fim dos anos 90, a crise retorna. As hotelarias cresceram muito, porém a demanda não avançou junto ao surgimento de novos hotéis, à vista disso, os valores das diárias médias caíram violentamente. Atualmente, o mercado está em plena recuperação e encontra-se em um momento de expansão devido ao aumento de 12% na diária média em uma ocupação de 65%.

Segundo o site QUE CONCEITO (2005) o mercado hoteleiro está fortemente ligado ao turismo, independente de ser a negócios ou a lazer. A hotelaria oferece aos usuários os serviços básicos e necessários para uma viagem a negócios ou lazer, no caso a hospedagem, alimentação e outros serviços em troca de um valor estipulado.

Sempre ocorrerá um enorme zelo desse tipo de serviço devido ao turismo, esse e o motivo do avanço da hotelaria em quase todo o mundo.

Meios de Hospedagem

Albergues: Os albergues como são conhecidos, são meios de hospedagem de baixo custo em comparação aos meios tradicionais de hospedagem como os hotéis e pousadas. Muitos albergues ao redor do mundo fazem parcerias internacionais para poder oferecer descontos, principalmente para estudantes universitários que viajam para outros países, tornando a viagem mais econômica. Os membros da Federação Internacional de Albergues podem obter descontos ao pernoitar em albergues associados a esta instituição. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2019).

Acampamentos: É um local especialmente urbanizado, que contém uma infraestrutura destinada ao estabelecimento de tendas, ou ao estacionamento de caravanas e autocaravanas que permitam um alojamento temporário. De natureza turística, normalmente em tempo de férias com a finalidade de permanência por um determinado tempo. Nos Estados Unidos e em outros países, o acampamento funciona como uma colônia de férias, com infraestrutura já presente, como dormitórios e refeitórios. Localizados em fazendas com infraestrutura necessária para abrigar a todos confortavelmente. Atualmente existem muitos campings espalhados pelo Brasil que oferecem ótima infraestrutura para os campistas, onde a estes, basta levar sua barraca e acessórios de uso pessoal e coletivo do grupo de campismo (PORTAL EDUCAÇÃO, 2019).

Pousadas: No Brasil, associa-se uma pousada a um estabelecimento comercial, semelhante a um hotel, porém de menor tamanho e administrado de maneira familiar. Em Portugal, a nomenclatura pousada refere-se a uma rede de estabelecimentos hoteleiros de alta qualidade, chamadas "pousadas de Portugal", muitos deles situados em monumentos nacionais. Se classificam nas categorias de 1 a 5 estrelas (PORTAL EDUCAÇÃO, 2019).

Hotéis: O hotel é uma organização comercial experiente em proporcionar acomodações para viajantes. Esse meio de hospedagem, é classificado de acordo com o conforto, luxo e serviços oferecidos. A maioria dos hotéis também disponibiliza serviços de alimentação, eventos e outros para proporcionar maior satisfação e permanência aos hóspedes. Se classificam nas categorias de 1 a 5 estrelas (PORTAL EDUCAÇÃO, 2019).

Hotéis Fazenda: Situados em áreas rurais, são estruturas adaptadas de sedes de antigas fazendas, nas quais conservam aspectos históricos. Desta forma o usuário usufrui de instalações modernas, do cenário simbólico da época e de atividades programadas pela organização do hotel, voltado às atividades recreativas campestres e contato com a natureza. Se classificam nas categorias de 1 a 5 estrelas (PORTAL EDUCAÇÃO, 2019).

Flats: Flats são empreendimentos imobiliários em forma de condomínio em que os apartamentos são utilizados para fins de locação por diferentes períodos de tempo, como nos hotéis. Os flats começaram a surgir no Brasil no início da década de 80 em São Paulo. A partir da década de 90, grandes empresas construtoras identificaram no lançamento de prédios com características de flat um grande potencial de vendas. Se classificam nas categorias de 3 a 5 estrelas (PORTAL EDUCAÇÃO, 2019).

Estalagens: Estalagens são companhias hoteleiras instalados em um ou mais edifícios. As estalagens classificam-se, atendendo à sua localização, as características do edifício e zona envolvida, bem como a qualidade dos seus serviços oferecidos, do seu equipamento e mobiliário. Se classificam nas categorias de 4 a 5 estrelas (PORTAL EDUCAÇÃO, 2019).

Resorts: Os resorts são lugares usados para relaxamento ou recreação, localizam - se fora do centro urbano, em locais não edificadas, voltados especialmente para área de lazer e entretenimento dos hóspedes. O termo resort é usado de forma incorreta para se referir a hotel, que não tem todos os requisitos de

um resort. O valor da estadia está incluso os serviços que o resort oferece. Se classificam nas catalogações de 4 ou 5 estrelas (PORTAL EDUCAÇÃO, 2019).

Legislação Hoteleira

Política Nacional de Turismo

A Lei n.º 11.771/2008 trata-se da Política Nacional do Turismo e dos meios de hospedagem, definindo os requisitos para o registro como tal (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

A Lei determina o que são meios de hospedagem, classificando os empreendimentos destinados à prestação de serviços. Rege também que a negociação deve ser por intermédio de um contrato, e com cobrança diária (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

Em conformidade com a norma, não importa a forma de constituição de empresa: sociedade simples, limitada, anônima etc. (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem

O Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem foi aprovado pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) em 2002, determina que as empresas hoteleiras devam ser elaboradas como sociedade limitada ou anônima, as demais como meios de hospedagem. Também regem padrões mínimos e requisitos como questões referentes à segurança do estabelecimento, determinação de preços, propaganda do empreendimento etc. (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

Sistema Brasileiro de Classificação Meios de Hospedagem (SHCLASS)

O SHCLASS aprova a classificação do meio de hospedagem com estrelas, facilitando a compreensão do cliente na escolhas dos serviços oferecidos.

Para ser classificado, o meio de hospedagem passa por uma avaliação feita pelo Inmetro, levando em conta a infraestrutura, serviços oferecidos e a sustentabilidade do local (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

Código de Defesa do Consumidor (CDC)

A Lei n.º 8.078/1990 rege as relações de consumo. Visando que o hotel oferecerá serviços ao consumidor, é considerável observar as normas legais apropriadas (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

Obrigações Perante Poder Público

Para legitimar o funcionamento do empreendimento hoteleiro, é necessário cumprir alguns deveres junto ao Poder Público. A primeira delas é prevista pela Política Nacional do Turismo e estabelece a obrigatoriedade de cadastramento junto ao Ministério do Turismo (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

Para legitimar o funcionamento da empresa é preciso ter uma licença de prestação de serviços de hospedagem, e, caso seja condomínio hoteleiro, se torna vital a licença de construção ou certificado de conclusão de construção, junto aos seguintes documentos:

Convenção de condomínio;

Documento de formalização da constituição do pool de locação;

Contrato de administração ou exploração, em regime solidário, do empreendimento como meio de hospedagem;

Certidão de cumprimento às regras de segurança contra riscos;

Documento comprobatório de enquadramento sindical da categoria na atividade de hotéis.

Os hotéis devem também enviar ao Ministério de Turismo, de acordo com a frequência por ele determinada, dados sobre os hóspedes, taxas de ocupação, permanência média e número de hóspedes por unidade habitacional. Essas informações serão prestadas conforme a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes e Boletim de Ocupação Hoteleira (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

Obrigações com Consumidor

De acordo com o esclarecimento, a hospedagem cria uma relação de consumo, dessa forma, aplicam-se as normas da CDC. A Lei de Turismo e o Regulamento geral dos meios de hospedagem prevêm que os meios de hospedagem devem dispor de livro de reclamações para registros dos consumidores (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

Além disso, os valores dos serviços a serem cobrados devem ser previamente divulgados facilitando o acesso aos hóspedes, taxas para cancelamento de reserva devem estar claras no momento da contratação, caso contrário, não poderão ser cobradas (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

Destarte, durante o atendimento ao cliente, o funcionário deve estar atento aos direitos do consumidor, no fim das contas, seguir as normas e leis prescritas, é uma garantia de sucesso no negócio (OMNIBEES ACADEMY, 2017).

Conceito de Turismo

Turismo é um apanhado de atividades, envolvendo o deslocamento de pessoas de um lugar ao outro, familiar ou externo. A palavra turismo se distribui em vários fragmentos, como: turismo de consumo, turismo religioso, turismo cultural, turismo rural, turismo ecológico, etc. (SIGNIFICADOS 2014).

O turismo tem grande influência na economia mundial, pois com a vinda de turistas, aumenta-se o consumo, a produção, e o crescimento na geração de novos empregos (SIGNIFICADOS 2014).

Turismo Cultural: O turismo cultural se caracteriza a partir do deslocamento de pessoas, vivenciando patrimônios históricos e culturais e a cultura de uma determinada população, envolvendo a contemplação de bens materiais e imateriais, que se tornaram atrações turísticas como: centros históricos, museus, sítios arqueológicos, festas tradicionais etc.

Turismo Rural: É uma modalidade onde o turismo acontece no meio rural, em que turistas se interagem com a natureza e animais, e são proporcionados atividades rotineiras de campo, pesca, alimentação típica etc.

Turismo Ecológico: O turismo ecológico, conhecido também como ecoturismo, acontece em meio a áreas naturais, onde acontecem atividades como: escaladas, rapel, banhos de cascatas, mergulhos, trilhas etc. (SIGNIFICADOS 2014).

Equipamentos Turísticos: São destinados ao planejamento geral, criando um vínculo entre hospedagem e atividades recreativas, além das programações tradicionais dos diferentes meios de hospedagem. São encontrados normalmente em ambientes verdes, de características geográficas naturais, de interesse turístico, como: hotéis de lazer, resorts, colônia de férias, acampamentos,

pousadas em locais retirados, pousadas em cidades turísticas etc. (EFDEPORTES, 1999).

CONCLUSÃO

Com esta descrição, chega-se à conclusão que os meios de hospedagem podem variar de simples albergues a luxuosos resorts.

O turismo é uma atividade econômica benéfica, gerando empregos (diretos e indiretos), ampliando a economia, e que, certamente, precisa ofertar equipamentos e serviços capacitados que colaborem para a efetivação do setor de maneira essencial.

Neste seguimento, a hotelaria surge como potencial auxílio ao processo de ampliação do turismo, agregando valores por meio da prestação de serviços com profissionais capazes que promovem a satisfação de turistas.

REFERÊNCIAS

EFDEPORTES. **O Profissional de Turismo e Lazer**. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efd65/lazer.htm>. Acesso em 24 de março de 2019, 01:04.

INFOPÉDIA. **hospedagem in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa**. Porto Editora, 2003-2019. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/hospedagem>. Acesso em: 23 de março de 2019, 23:00.

MUNDO VESTIBULAR. **Hotelaria no Brasil: você sabe como começou?** Disponível em: <https://www.mundovestibular.com.br/articles/4215/1/Hotelaria-no-Brasil-Voce-sabe-como-comecou--/Paacutegina1.html>. Acesso em: 23 de março de 2019, 13:27.

OMNIBEES ACADEMY. **Conhecendo a Legislação**. Disponível em: <http://academy.omnibeas.com/blog/2017/08/conheca-as-principais-exigencias-legais-hoteleiras/>. Acesso em 23 de março de 2019, 23:49.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Meios de Hospedagem**. Disponível em: <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/fisioterapia/meios-de-hospedagem/62245>. Acesso em: 23 de março de 2019, 23:50.

QUE CONCEITO. **Conceito de hotelaria**. Disponível em: <https://queconceito.com.br/hotelaria>. Acesso em: 23 de março de 2019, 23:38.

SIGNIFICADOS. **O que é Turismo?**. Disponível em: <https://www.significados.com.br/turismo/>. Acesso em 24 de março de 2019, 00:37.

