



Universidade de Brasília

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO EM PROJETO DO PRODUTO
Sistema de funcionamento de um hostel em Brasília

Anna Caroline Pedrosa de Lima Nogueira Corrêa Marques
Mayume Melo Kanegae

Brasília
2013

**Anna Caroline Pedrosa de Lima Nogueira Corrêa Marques
Mayume Melo Kanegae**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO EM PROJETO DO PRODUTO
Sistema de funcionamento de um hostel em Brasília**

Monografia apresentada como exigência para obtenção do grau de Bacharelado em Desenho Industrial da Universidade de Brasília.

Orientadora: Shirley Queiroz

**Brasília
2013**

AGRADECIMENTOS

Anna:

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, em quem acredito fielmente e que me dá conforto nas horas difíceis.

Obrigada à minha mãe, meu pai, irmãos e melhores amigas, que muitas vezes acreditaram em mim e em meus "talentos" muito mais do que eu acho que mereço. Meus pais, pelos inúmeros sacrifícios que sempre fizeram para dar a mim e aos meus irmãos a melhor educação possível, por se preocupar com nosso futuro e nos apoiar em nossas decisões. Eu reconheço o sacrifício de vocês.

Obrigada à nossa (mais que) orientadora, professora Shirley, por acreditar que seríamos capazes de concluir o que, à primeira vista, me parecia impossível.

Àquela viagem a Argentina, que mesmo não sendo uma pessoa, teve um papel crucial em nosso desejo de "dar vida" a esse projeto.

E à May, que de parceira de trabalhos desde os tempos de primeiros projetos da faculdade, se tornou uma grande amiga, obrigada pelas inúmeras caronas durante esses anos. Posso pagar a gasolina com chocolate?

Mayume:

Agradeço à minha família incrível por todo esforço, dedicação e amor para que nunca me falte nada. Um "arigatô" especial para minha segunda mãe, tia Tita, por todo o carinho, e para minha avó, que ilumina todos os meus passos.

Ao meu namorado, por toda a paciência e força.

Muito obrigada à nossa querida orientadora, Shirley, por todo o apoio.

A equipe do Hostel 7, por nos receber tão bem.

E à Anna, pela parceria e amizade, não só nesse trabalho, mas em todo o curso. Aceito chocolate e pipoca!

RESUMO

O trabalho aqui apresentado é um Relatório de Diplomação em Projeto de Produto e consiste no projeto do Sistema de Funcionamento de um Hostel em Brasília. O trabalho foi desenvolvido dentro da temática de Design de Serviço e foi motivado pelo interesse por hosteis e a carência desse tipo de serviço em Brasília. Hostel é uma forma de hospedagem que permite inovar e propor atividades diversas devido ao seu público criativo e dinâmico que, muitas vezes, tem o hostel como estilo de vida. O processo metodológico seguido para se chegar ao sistema de funcionamento do nomeado Vinil Hostel passou por pesquisa bibliográfica, entrevistas, imersão e análise em/de similares. Os requisitos permitiram chegar a um sistema geral de serviços, funcionamento e estrutura. A partir desse sistema, foi determinada a filosofia, o tema, a missão e os valores para formular um sistema específico e diferenciado, no qual o hóspede vai interagir com a cidade, conhecer sua rotina e se divertir com os brasilienses por meio da música, dança e atividades diversas.

Palavras-chave: Desenho Industrial, Design de Serviço, Hospedagem, Hostel, Integração.

ABSTRACT

This project here presented is a Product Project Course Conclusion paper and consists in a working system of a hostel in Brasilia. This project was developed inside of Service Design theme and motivated by an interest about hostels and the shortage of this kind of service in town. Hostel is an accommodation type that allows innovation and various activities due to its criative and dinamic public, which, most time, has hosteling as a life style. The methodology used to reach the working system of the named Vinil Hostel has been through bibliographic research, interviews, spending night and analysing similar places. The requisites helped to get to a general service, working and structure system. From this system, it was determinated the philosophy, theme, mission and values of the company to formulate a specific and different method in which the guest will interact with the city, know its routine and spend quality time with local citizens through music.

Keywords: Industrial Design, Service Design, Accommodation, Hostel, Interaction.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Metodologia.....	12
Figura 2 – Marketing de hospedagem.....	13
Figura 3 – Painel de estilo hosts 1.....	21
Figura 4 – Painel de estilo hosts 2.....	22
Figura 5 – Áreas comuns do Albergue da Juventude.....	24
Figura 6 – Áreas de serviços do Albergue da Juventude.....	24
Figura 7 – Áreas das suítes do Albergue da Juventude.....	24
Figura 8 – Áreas de dormitórios do Hostel 7.....	26
Figura 9 – Áreas comuns do Hostel 7.....	27
Figura 10 – Telstar Hostel.....	28
Figura 11 – Público-alvo – grupo 1.....	29
Figura 12 – Público-alvo – grupo 2.....	29
Figura 13 – Filosofia Vinil Hostel.....	37
Figura 14 – Tela reserva 1.....	41
Figura 15 – Tela reserva 2.....	42
Figura 16 – Tela reserva 3.....	42
Figura 17 – Tela e-mail pós reserva.....	43
Figura 18 – Tabela de distribuição de hóspedes.....	45
Figura 19 – Sistema relação de personagens.....	51
Figura 20 – Página site 1.....	54
Figura 21 – Página site 2.....	54
Figura 22 – Página site 3.....	55
Figura 23 – Cartilha de boas-vindas.....	56
Figura 24 – Chave magnética e economizador de energia Teccontrol.....	57
Figura 25 – Jornada do usuário.....	59
Figura 26 – Atividade 1.....	60
Figura 27 – Atividade 2.....	61
Figura 28 – Atividade 3.....	62
Figura 29 – Atividade 4.....	62
Figura 30 – Atividades 5.....	63
Figura 31 – Contato atividades.....	64

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Relação número de itens de banheiros x número de leitos.....	31
---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Contexto.....	10
1.2 Justificativa	10
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Geral.....	11
1.3.2 Específicos	11
1.4 Diferencial a ser explorado	11
1.5 Processo metodológico.....	11
2 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA.....	13
2.1 Hospitalidade e marketing de hospitalidade.....	13
2.2 Serviço hoteleiro	13
2.2.1 Definição de serviço.....	13
2.2.2 Flutuação da demanda e heterogeneidade de necessidades e desejos ...	14
2.2.3 Classificação de um serviço hoteleiro.....	14
2.3 Turismo	14
2.3.1 Tipos de turismo	15
2.3.1.1 Por classe social.....	15
2.3.1.2 Turismo por termos geográficos	15
2.3.1.3 Turismo por meio de transporte.....	16
2.3.1.4 Turismo por faixa etária.....	16
2.3.1.5 Turismo de acordo com motivações.....	16
2.4 Forças atuantes no setor de hotelaria.....	17
2.5 Relacionamento com o cliente	17
2.6 Classificação de hotéis segundo objetivo comum de seus usuários.....	17
2.6.1 Hostel.....	18
2.6.1.1 Definição.....	18
2.6.1.2 História	19
2.6.1.3 “Hostel boutique” e “Hostel design”	20
3 ANÁLISE DE CONCORRENTES E SIMILARES	21
3.1 Albergue da Juventude	22
3.2 Hostel 7.....	25
3.3 Hostel Telstar - São Paulo	27
4 PÚBLICO-ALVO.....	29
5 REQUISITOS	30
5.1 Requisitos gerais.....	30

5.2 Estrutura básica necessária.....	30
5.2.1 Hall de entrada e recepção.....	30
5.2.2 Dormitórios coletivos.....	31
5.2.3 Sanitários.....	31
5.2.4 Áreas de estar ou convívios (salas, terraços, varandas)	32
5.2.5 Local para refeições.....	32
5.2.6 Cozinha (coletiva e privada)	33
5.2.7 Despensa.....	33
5.2.8 Rouparia	33
5.2.9 Depósito de lixo	33
5.2.10 Equipamento de extinção de incêndio	34
5.3 Estruturas opcionais.....	34
6 ESTUDO DE CASO: VINIL HOSTEL EM BRASÍLIA-DF.....	35
6.1 Tema	35
6.2 Missão.....	35
6.3 Valores.....	36
6.4 Filosofia.....	36
6.5 Estrutura	37
6.6 Serviços	37
6.6.1 Serviços Incluídos.....	37
6.6.2 Adicionais	38
6.7 Funcionamento Interno	38
6.7.1 Recepção.....	38
6.7.1.1 Tarefas Diárias	39
6.7.1.2 Tarefas Semanais	40
6.7.1.3 Tarefas Mensais	40
6.7.1.4 Tarefas periódicas	40
6.7.1.5 Reservas	41
6.7.1.5.1 Por telefone ou por e-mail	44
6.7.1.5.2 Distribuição dos hóspedes nos quartos.....	44
6.7.1.6 Registro de dados dos clientes.....	45
6.7.1.7 Check-in	46
6.7.1.8 Check-out.....	46
6.7.1.9 Queixas ou sugestões	46
6.7.1.10 Objetos achados ou esquecidos.....	47
6.7.1.11 Relatório demonstrativo de pernoites	47
6.7.1.12 Entrega e armazenamento	47

6.7.2 Alimentos e bebidas.....	48
6.7.2.1 Pedido	48
6.7.2.2 Os alimentos dos hóspedes	49
6.7.2.2.1 Preparo	49
6.7.3 Limpeza	50
6.7.3.1 Lixo	50
6.7.4 Bar/eventos.....	51
6.7.5 Manutenção	51
6.7.6 Ética.....	52
6.8 Política interna	52
6.9 Site.....	53
6.10 Jornada do usuário	55
6.11 Serviços, atividades extras e eventos	60
6.11.1 Karaokê	60
6.11.2 Noites temáticas	61
6.11.3 Atividades locais	62
7 CONCLUSÃO.....	65
REFERÊNCIAS.....	66

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contexto

A cidade de Brasília é um dos grandes centros econômicos e de eventos do Brasil. Essas características fazem da cidade um destino de viagens de negócios. De acordo com o Ministério do Turismo e o Centro do Turismo da UnB, o maior motivo de viagem para Brasília são negócios. As atividades turísticas de lazer na cidade são, em sua maioria, consequência das viagens a negócios que tem a capital federal como destino. Por isso, a demanda hoteleira é voltada para esse tipo de público e, conseqüentemente, torna a média de preços de hospedagem muito alta.

A problemática se dá quando o turista cuja renda é mais baixa, ou que procura fazer uma viagem mais econômica para a capital do país, não consegue ter suas expectativas atendidas por falta de opção de hospedagem.

1.2 Justificativa

Brasília é uma das cidades com o custo de vida mais alto do Brasil. Esse perfil não foge às alternativas de hospedagem da cidade. Desde que as pensões foram proibidas de funcionar na W3 sul por determinação judicial em 2008, as opções de hospedagem de curto tempo e baixo custo ficaram quase escassas no centro da capital. Além do alto custo, o tipo de serviço turístico não está voltado para o público não executivo ou acadêmico, afastando, assim, possibilidades de interesse desse tipo de turista em relação à cidade.

Porém, o projeto de lei do Plano de Preservação do Conjunto Urbanístico de Brasília prevê a regularização de meios de hospedagem das quadras 500 da Asa Sul e nas quadras 700 da Asa Norte. Isso significa que mais meios de hospedagens menores, baratos, seguros e de qualidade podem se instalar no centro da cidade.

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral

Desenvolver o sistema de funcionamento de um hostel que promova a interação entre os hóspedes e entre turistas e população local, onde a convivência coletiva ocorra da melhor forma possível.

1.3.2 Específicos

- Desenvolver um tema para o hostel;
- Ter um sistema de reserva organizado;
- Oferecer os serviços e atividades necessários para uma boa estadia;
- Desenvolver o sistema de atividades e funções dos funcionários.

1.4 Diferencial a ser explorado

Por melhor que seja a avaliação que se faz em um hostel, sempre existe algo de que os hóspedes sentem falta. Existem alguns hosteis que se destacam dos outros por um simples detalhe. O hostel a ser proposto nesse projeto deve diferir de outros hosteis comuns, caso contrário, não há motivos para um projeto ser trabalhado.

Os diferenciais a serem explorados estão nos detalhes dos serviços que o hostel irá oferecer: Um sistema pensado desde o momento da reserva até um próximo destino ou retorno do hóspede para casa; um funcionamento com base no perfil de cada hóspede, que garanta sua melhor ambientalização e comodidade; e atendimento personalizado e qualificado, atividades diferenciadas e estrutura favoráveis à integração e descontração.

1.5 Processo metodológico

Na pesquisa bibliográfica, que deu início ao projeto, foram estudados conceitos de hotelaria em geral, definições e informações sobre hostels e características de Brasília. Com as primeiras informações necessárias, foi gerado um sistema da situação e iniciou-se a pesquisa de campo com entrevistas e observações. Paralelo a isso, foram sendo feitas análises de similares e listando ideias de possíveis serviços e atividades. Mais informações foram necessárias e pesquisadas e o sistema foi se configurando até chegar a estrutura, atividades e serviços finais do hostel.

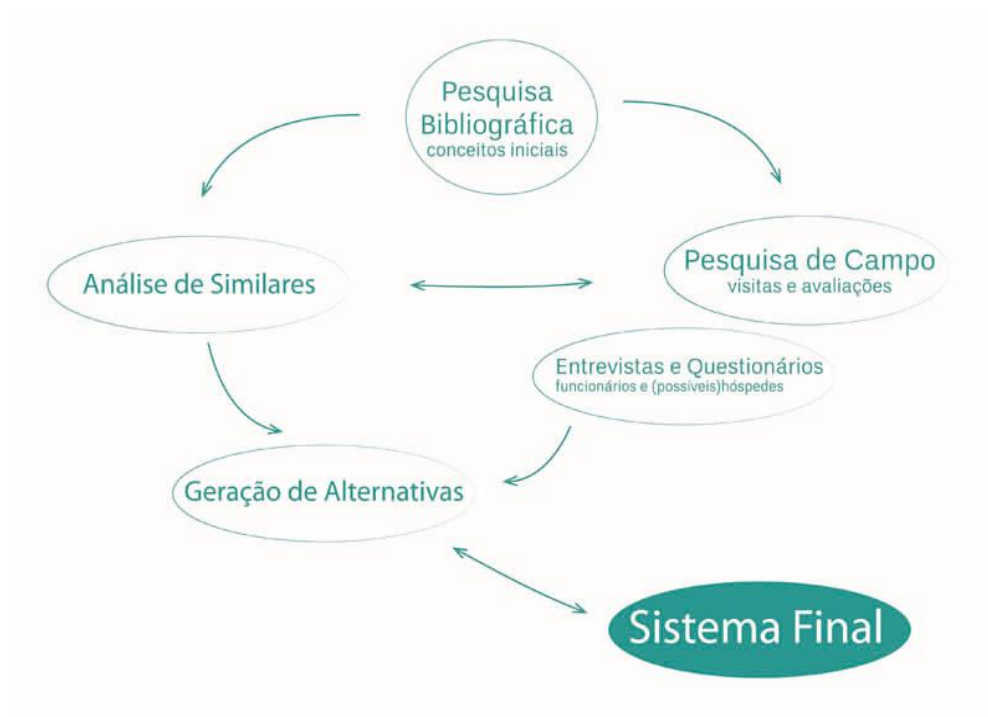


Figura 1 - Metodologia
Fonte: Autoria própria.

2 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

2.1 Hospitalidade e marketing de hospitalidade

Hospitalidade se resume à acolhida calorosa e agradável. Esses conceitos variam de acordo com um referencial, que no caso seria o tipo de público do meio de hospedagem. A definição de acolhida agradável e de qualidade de um público de hotel cinco estrelas se diferencia muito da definição de um grupo de mochileiros, por exemplo, pois ambos vivem realidades distintas.

O marketing de hospitalidade é um estudo voltado para o encantamento e satisfação de necessidades e desejos de hóspedes, obtido por meio de uma acolhida prazerosa, a fim de fazer com que o hóspede sempre opte por aquele local para se hospedar, e o indique a outras pessoas (propaganda boca a boca).

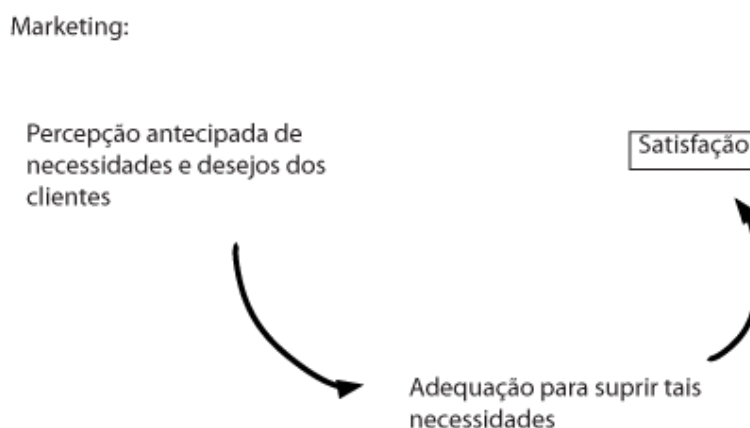


Figura 2 - Esquema demonstrativo do marketing de hotelaria
Fonte: Autoria própria.

2.2 Serviço hoteleiro

2.2.1 Definição de serviço

Serviços são "(...) atividades com objetivo de conquistar e manter clientes/vantagens e satisfações com dominância intangível ou em conexão com bens tangíveis (...)" (SERSON, 1999) - ou seja, apesar de não serem palpáveis, pode precisar de meios palpáveis para serem executados - , que acontecem de acordo com as necessidades e desejos de seu público e com a sua demanda.

2.2.2 Flutuação da demanda e heterogeneidade de necessidades e desejos

Nem toda demanda é estável. Algumas, inclusive as demandas do setor hoteleiro, apresentam momentos de alta e baixa frequência, influenciados por uma série de fatores: temporadas, economia, etc. Segundo os gerentes dos principais hotéis de Brasília e do Albergue da Juventude, a demanda de Brasília é contrária às de outras cidades turísticas: a alta temporada se concentra nos meses de março a novembro, enquanto os meses de dezembro a janeiro são de baixa temporada. Isso acontece porque Brasília é um dos grandes centros econômicos, políticos e de eventos do país.

Além da demanda que apresenta desnível de acordo com diferentes épocas do ano, o setor hoteleiro oferece um serviço que lida com pessoas, e cada pessoa tem sua particularidade, e, portanto, lida com certa heterogeneidade de suas necessidades e desejos.

2.2.3 Classificação de um serviço hoteleiro

O serviço hoteleiro é classificado como um serviço perecível (que dura menos de 6 meses) destinado ao consumidor final (consumidor é diferente de cliente, no caso do serviço hoteleiro, pois nem sempre o hóspede é a pessoa que procura e seleciona o hotel e faz as reservas).

2.3 Turismo

Turismo pode ser definido como "deslocamento temporário de pessoas, para outros locais, que não o seu domicílio, e por motivo outro que não a sua função remunerada" (SERSON, 1999)

2.3.1 Tipos de turismo

Há vários critérios de classificação de turismo: por classe social, termos geográficos, meios de transporte, faixa etária, e de acordo com motivações.

2.3.1.1 Por classe social

- a) Turismo classe baixa: turismo “barato”, que envolve hospedarias de baixo custo, geralmente com transportes terrestres (ônibus ou carro)
- b) Turismo classe média: envolve transportes aéreos (geralmente classe econômica) e hotéis de médio a alto custo (geralmente 3 estrelas)
- c) Turismo classe alta: é o tipo de turismo mais caro, que envolve hotéis 5 estrelas e transportes de primeira classe.

Levando em consideração que a maioria das viagens para Brasília é a trabalho e que os hotéis disponíveis são de médio a alto custo, o turismo da cidade seria classificado como de classe média e alta.

O hostel na cidade procura atender as pessoas que, por serem minoria, são excluídas da demanda. Porém, apesar de oferecer uma opção de hospedagem de baixo custo, o público-alvo não está focado na classe baixa, mas em jovens de classe média ainda não estabilizados financeiramente.

2.3.1.2 Turismo por termos geográficos

O turismo por termos geográficos se divide em turismo nacional e internacional. Por ser a capital do Brasil e abrigar muitos eventos, Brasília é palco dos dois tipos de turismo, tanto para os hotéis de alto custo, quanto para os hosteis.

2.3.1.3 Turismo por meio de transporte

Essa classificação se divide em turismo aéreo, cujo meio de transporte são os aviões; terrestre: ônibus, carros e trens e marítimo com navios. No caso de Brasília, as possibilidades seriam aérea e terrestre com o uso de carros ou ônibus.

2.3.1.4 Turismo por faixa etária

- a) Turismo jovem: com pessoas de faixa etárias mais baixas (geralmente de 18 a 30) que viajam sozinhas, geralmente mochileiros (em sua maioria frequentam hosteis).
- b) Turismo adulto: pessoas adultas com estabilidade financeira que viajam com suas famílias. No caso de Brasília, teria que ser feita uma nova categoria mesclando as duas: turismo adulto, porém, sozinho, pois em sua maioria, os turistas destinados à capital são adultos que viajam a trabalho.

2.3.1.5 Turismo de acordo com motivações

- a) Turismo de lazer: turismo feito durante férias escolares ou de trabalho com o objetivo de descanso e lazer;
- b) Turismo de Congresso: pessoas que visitam alguma cidade por ter um evento de trabalho/estudo;
- c) Turismo cultural: pessoas que se deslocam para estudar e participar de cursos;
- d) Turismo de negócios ou a trabalho.

A cidade de Brasília costuma receber, em sua maioria, os turistas que vão a trabalho/negócios, turismo cultural e de congresso. No caso de um hostel que se situaria na cidade, ele receberia além de turistas de lazer, os de congresso e cultural, mas que não tenham condições financeiras para se hospedar em um hotel no padrão do setor hoteleiro da capital federal, pois a cidade costuma receber

também muitos prestadores de concursos públicos.

2.4 Forças atuantes no setor de hotelaria

O setor hoteleiro não tem uma atuação de forma unificada. Cada serviço de uma empresa desse setor é influenciado por uma série de forças externas. São essas:

- Compradores: possíveis clientes, público-alvo;
- Fornecedores: de roupas de cama, alimentos, terceirização de serviços, etc;
- Substitutos: empresas que fornecem serviços parecidos (moteis, pensões...);
- Entrantes potenciais: cadeias de hotéis (ou hosteis) já estabelecidos e atuantes em outras regiões e que enxergam na cidade um lugar lucrativo;
- Concorrentes;
- Tecnologia: como ferramenta logística, pode se tornar algo aliado;
- Governo: suas ações podem interferir no desempenho de uma organização (como um alvará de funcionamento, por exemplo);
- Cultura: pode interferir na tomada de decisões estratégicas;
- Economia: é diretamente proporcional ao número de viagens e permanência de estadia.

2.5 Relacionamento com o cliente

O relacionamento com o cliente se dá em todo e qualquer instante em que um cliente entra em contato com o serviço da empresa (desde site até limpeza). Ele define a impressão que o hóspede terá do estabelecimento e a avaliação que ele fará após sua estadia.

Ao lidar com o cliente, é importante não só ter boa vontade, mas transparecê-la.

2.6 Classificação de hotéis segundo objetivo comum de seus usuários

a) Hotéis de negócios

São hotéis destinados a pessoas que viajam a negócio e terão uma estadia curta. Geralmente se situam no centro da cidade e próximo a centros comerciais, muito comuns em Brasília.

b) Hotéis ou estâncias turísticas

São hotéis que atendem pessoas de férias, localizados em cidades turísticas.

c) Hotéis residenciais ou flats

São hotéis para hóspedes permanentes ou de longa estadia. Suas acomodações são como mini apartamentos que possuem serviço de quarto.

d) Hotéis de “beira de estrada”

São hotéis ou pousadas para viajantes de automóvel que necessitam de pouso noturno. Geralmente oferecem apenas café da manhã, pois seus hóspedes costumam deixar o local pela manhã.

2.6.1 Hostel

2.6.1.1 Definição

O Hostel é uma maneira prática, divertida e segura de se hospedar em todo o mundo. Cada instalação conserva suas

particularidades e charme, refletindo a cultura de cada região, o que torna as viagens ainda mais interessantes e inesquecíveis. (<http://www.hihostelbrasil.com.br/faca-parte.html>)

Hostel ou albergue é um meio de hospedagem constituído por quartos coletivos que contam com camas ou beliches, dispendo na maioria das vezes também de cozinhas e banheiros coletivos separados em razão do sexo (masculino/feminino), além de terem, em alguns casos, piscinas, salas de jogos e/ou bibliotecas. (<http://www.mundosebrae.com.br>)

2.6.1.2 História

Hostel é a denominação internacional de albergue e começou em 1909, quando o professor alemão Richard Schirmann precisou refugiar-se em uma escola com seus alunos após uma tempestade e surgiu a ideia de criar um tipo de alojamento coletivo. O primeiro hostel começou a funcionar três anos mais tarde em um castelo em Altena, na Alemanha, monumento histórico restaurado e que funciona até hoje. No final da década de 20, o alberguismo se difundiu por toda a Europa.

Os hosteis chegaram ao Brasil em 1961, pelo do casal de educadores cariocas Joaquim e Ione Trotta, que trouxeram a idéia para o país depois de visitarem um albergue na França, em 1956.

Em 1971, foi fundada a Federação Brasileira de Albergues da Juventude (FBAJ), com sede no Rio de Janeiro, e em 1984 a Associação Paulista de Albergues da Juventude (APAJ). No início de 1986, João Dória Júnior assumiu a presidência da Embratur e incentivou o trabalho dos hosteis, tornando-os conhecidos em todo o Brasil.

O Brasil possui hoje mais de 90 hosteis credenciados pela Federação Brasileira de Albergues da Juventude, que estabelece metas e diretrizes de desenvolvimento para suas afiliadas e mantém contato com as demais federações do mundo. Essas federações fazem parte da rede Hostelling International (HI hostel). Atualmente, conta com mais de 90 hostels no Brasil e 4500 no mundo. Com sua carteira de alberguista, os hóspedes têm descontos, tanto nas diárias dos hostels,

quanto descontos com os diversos parceiros da rede. Por isso, a Hostelling International possui mais de 100 mil associados no Brasil e mais de 4 milhões em todo mundo.

A vantagem de se filiar a rede HI hostel são os clientes credenciados e a grande divulgação que o hostel ganha. Porém, muitos não conseguem ou preferem não fazer parte dessa rede devido aos inúmeros critérios que são necessários.

Por muito tempo, o nome albergue teve uma conotação negativa no Brasil de lugar sujo ou mal cuidado. Atualmente, essa ideia está mudando a medida que os brasileiros vão se surpreendendo com a estrutura que os albergues ou hosteis atuais oferecem.

2.6.1.3 “Hostel boutique” e “Hostel design”

Novos conceitos de hostel de acordo com suas características visuais e serviços estão surgindo mundo afora. “Hostel Boutique” e “Hostel Design” já se consolidaram na Europa e estão se firmando no Brasil.

O “hostel boutique” é um conceito derivado dos hotéis boutique, que são hotéis que prezam a qualidade à quantidade. Portanto, possuem poucos quartos, mas muitas opções de serviços e entretenimento, além de possuírem a decoração desenvolvida cuidadosamente para o tema/estilo do hotel. Adaptando-se à realidade de um hostel, os hosteis boutique também possuem ambientes mais elegantes com um toque de exclusividade, pensados para seu estilo único, também são hosteis menores e apresentam serviços e opções de entretenimento possíveis para que o custo baixo característico desse tipo de hospedagem seja mantido.

O “hostel design” é um hostel com ambientes planejados, modernos e contemporâneos e que abriga um grande número de leitos.

3 ANÁLISE DE CONCORRENTES E SIMILARES

A oferta e diversidade de hostels no mundo é surpreendente. Alguns sites são especializados em reservas desse tipo de hospedagem como o www.hostelworld.com e o www.hostelbookers.com. Neles, uma das opções de pesquisa é por avaliação dos usuários; após se hospedar, o usuário é convidado a avaliar o hostel, dar notas e fazer comentários. Os critérios são: Preço por aquilo que é oferecido, segurança, localização, funcionários, ambiente, limpeza e instalações. Também existem diversos blogs sobre o assunto como o www.foradomapa.com.br e o www.gomio.com, além de dar dicas para os viajantes, esses blogs promovem concursos e fazem classificações de melhores hostels, mais criativos, mais baratos e outras características dos hostels de determinado país ou região.

A partir de pesquisas nos sites e blogs e em conhecimentos adquiridos durante viagens antes mesmo do início do projeto foi feito um painel com imagens de hostels e a partir dele foram listadas palavras – chaves e a partir dessas palavras selecionadas as principais e que mais representavam as imagens (figura 4).

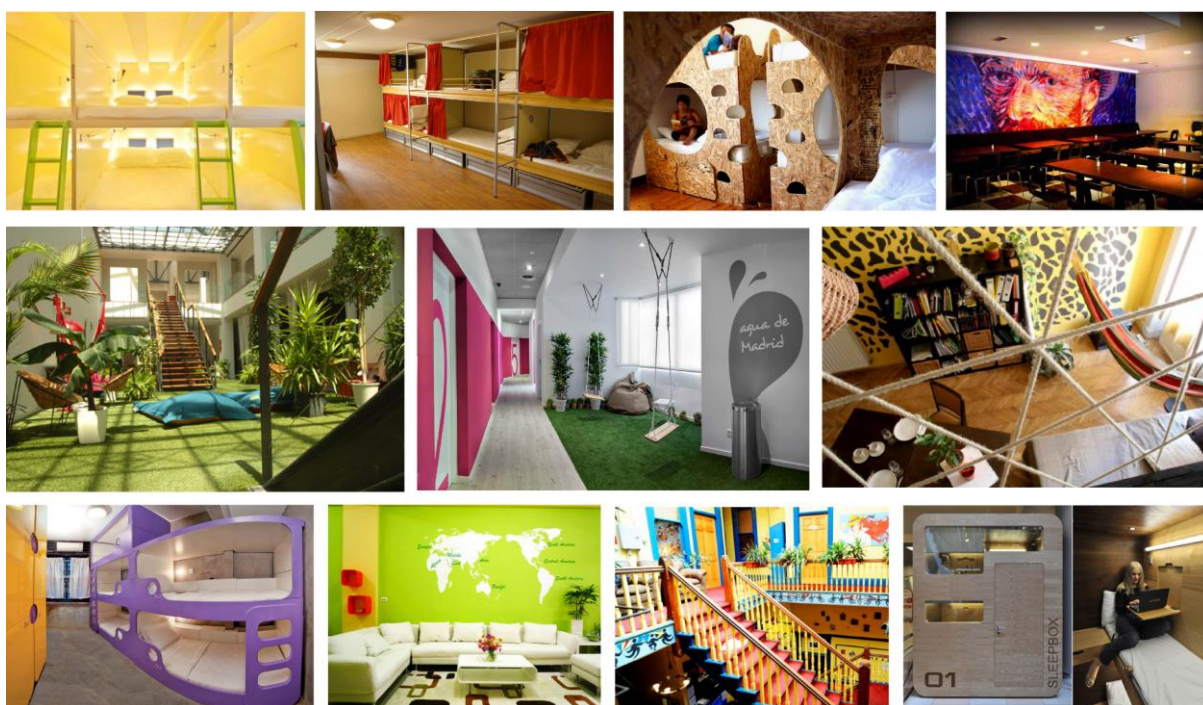


Figura 3 – Painel de estilo hosteis 1
Fonte: Autoria própria.



Figura 4 – Painel hostel 2
Fonte: Autoria própria.

A partir dessas palavras, definiu-se uma base para a criação não somente do serviço, mas da filosofia e ambientalização do hostel proposto nesse projeto.

3.1 Albergue da Juventude

O Albergue da Juventude é o mais antigo de Brasília, inaugurado no ano de 2000. Em uma pesquisa rápida sobre o albergue na internet, percebe-se que a satisfação de quem já se hospedou por lá não alta. No site do Hi-Hostel, nota-se uma reprovação de 70% dos antigos clientes. Entre as principais reclamações, se encontrava:

- Falta de higiene na cozinha, banheiros e alguns quartos;
- Chuveiros que não funcionam;
- Muita presença de mosquito;
- Antipatia por parte dos funcionários e mau atendimento;
- A falta de conhecimento da língua inglesa dos funcionários;
- A localização não é muito boa, o local é isolado e mau iluminado e de difícil

acesso por meio de transporte público;

O lugar possui 90 leitos, sendo duas suítes privadas (uma para casal e outra para família) e o resto compartilhado, porém, separado por gênero (feminino/masculino). Cada quarto compartilhado possui, no máximo, seis camas. Há no lugar, também, uma área para camping, com capacidade de receber mais de 200 pessoas.

Em uma visita feita ao albergue, notou-se que a área de camping estava tomada de mato alto, dando um aspecto de abandonada. O local estava com apenas um funcionário na recepção, que o impediu de sair de lá para mostrar o ambiente.

Foi feita uma entrevista com o recepcionista e foram relatados os seguintes pontos:

- O albergue costuma lotar em época de concursos públicos;
- Recebem muitos concursandos, estudantes que estão na cidade a congresso, e algumas pessoas que estão à trabalho. Também há turistas por lazer e, entre esses, podem ser incluídos estrangeiros;
- As pessoas que vão à trabalho ou por lazer, costumam ficar durante os dias úteis, mas os concursandos tem uma breve estadia durante os finais de semana;
- Os estrangeiros geralmente são mochileiros que estão “rodando” o Brasil a turismo;
- A faixa etária dos hóspedes é muito variada;
- Principais dificuldades em se trabalhar no Albergue da Juventude é o transporte público, pois só há uma linha de ônibus que passa pelo local;
- Eles oferecem serviço de lavanderia e café da manhã;
- Eles têm contato com uma empresa de turismo que leva as pessoas para conhecer pontos turísticos;
- Não possuem convênio com nenhuma empresa de entretenimento e alimentação;
- A alta temporada é junho e julho;
- Cada quarto tem um banheiro;
- Eles tem uma pequena loja de conveniência, cuja variedade de produtos é pequena, considerando o fato de não haver um supermercado, bar/restaurante por perto, e que eles poderiam suprir essa necessidade com

vendas de alimentos.



Figura 5 - Áreas comuns do Albergue da Juventude
Fonte: Autoria própria.



Figura 6 - Áreas de serviços do Albergue da Juventude
Fonte: Autoria própria.



Figura 7 - Áreas das suítes do Albergue da Juventude
Fonte: Autoria própria.

3.2 Hostel 7

O Hostel 7 é um hostel novo, inaugurado em maio de 2013. Está localizado no boco I da quadra 708 norte. Essa localização possui muitas vantagens: a proximidade ao supermercado Pão de Açúcar, a universidade UniCEUB (onde muitas provas de concursos são aplicadas), uma parada de ônibus, correio e vários bancos; porém, a vizinhança não é familiar, pois há muitas oficinas e bares próximos.

O projeto é de cinco sócios, que têm profissões diferentes, mas compartilham essa idéia desde 2008. Todos eles conhecem hostels no mundo todo, por isso, o objeto do Hostel 7 é oferecer um padrão internacional de hostel para Brasília.

Para acompanhar melhor a rotina do Hostel 7, foi feita uma avaliação inloca, em uma hospedagem de uma noite. Na época da visita, eles haviam sido inaugurados há pouco mais de um mês e muitos dos planos e projetos que eles tem para o hostel ainda não tinham se concretizado, mas eles já receberam uma quantidade significativa de hóspedes que se declararam satisfeitos com o local e o serviço de acordo com as avaliações dos sites de reserva de hostels.

O Hostel 7 possui um quarto feminino e três quartos coletivos, tendo até 12 leitos cada. As camas são beliches e todos os quartos possuem duas pias com espelho (uma do lado de fora do banheiro e outra dentro) e um banheiro. É interessante a pia ser separada do banheiro, pois o fato de um hóspede estar usando o chuveito ou sanitário não anula a possibilidade de outros hóspedes usarem a pia ou espelho. Cada quarto possui um tema, que se diferem um do outro por cores, e levam nomes relacionados à Brasília: Athos Bulcão, Niemeyer, Lúcio Costa e Burle Marx.

O valor da hospedagem é 90 reais e o pagamento é feito no momento do check-out. Na hora do check-in, é entregue ao hóspedeum jogo de roupas de cama: dois lençóis, um cobertor e uma fronha. Eles fazem o aluguel de toalhas, por 5 reais cada.

O café da manhã está incluso na diária e é servido das 7h às 10h. A comida é comprada pelos donos em “atacadões” e os pães são comprados todos os dias no

supermercado perto pelo dono que estiver presente no dia, de acordo com o número de hóspedes. No café da manhã é servido pão, presunto, queijo, suco, leite e algumas frutas. Se o hóspede desejar, o dono também faz ovos mexidos. Tudo é servido na área da cozinha, que também pode ser usada pelos hóspedes para preparar suas demais refeições. Nessa área da cozinha, também há uma máquina de café expresso e os hóspedes podem se servir a vontade, também tem um freezer com bebidas alcoólicas a venda e uma geladeira para alimentos do hostel e dos hóspedes, que devem etiquetar suas comidas.

Próximo à recepção, há dois computadores e um banheiro. Eles também oferecem lockers e cadeados para serem alugados.

A limpeza é feita todos os dias por um funcionário e as roupas de cama são lavadas por uma amiga dos donos, que possui máquina de lavar roupas industrial. A recepção funciona 24 horas com um funcionário por turno.

Pode-se perceber que o funcionamento do hostel é mais informal que o de um hotel comum e maior e os hóspedes são mais independentes. O resultado disso é um ambiente descontraído.



Figura 8 - Áreas de dormitórios do Hostel 7
Fonte: Site Hostel 7.



Figura 9 - Áreas comuns do Hostel 7
Fonte: Site Hostel 7.

3.3 Hostel Telstar - São Paulo

O hostel Telstar se situa na Vila Mariana, cidade de São Paulo. O espaço foi alugado em fevereiro de 2011, em março do mesmo ano já foi inaugurado e nesse tempo já receberam mais de 2.500 hóspedes. Possui capacidade de 31 leitos divididos em quatro quartos coletivos e um quarto de casal privado. Sua rotatividade é em geral de 60%.

O hostel possui uma decoração lúdica, oferece revistas e quadrinhos para ler, bar, piscina e uma sala de exposições. Os quartos não são numerados, recebe-se uma chave correspondente ao armário que poderá usar e ela contém o número da cama do hóspede.

O diferencial observado desse hostel é a sala de exposições, onde estava acontecendo uma exposição de trabalhos em shapes de skate, que estavam a venda. O interessante é que a exposição também ajuda a divulgar o hostel, além de atrair cidadãos locais para interagir com os hóspedes.

Na visita feita em setembro de 2012, foi realizada uma entrevista com o dono

e, segundo ele, o perfil dos hóspedes varia: alguns hóspedes que usam o site hostelworld.com costumam ser estrangeiros. Atualmente, como o hostel já está mais conhecido, recebe hóspedes de várias partes do Brasil e do mundo.

Ainda na entrevista, foi perguntado quais são os maiores problemas e transtornos que existem por lá e ele respondeu que são as pessoas que ficam um período de tempo maior hospedadas começam a se sentir “donos” do local e acabam tendo conflito com os outros hóspedes.

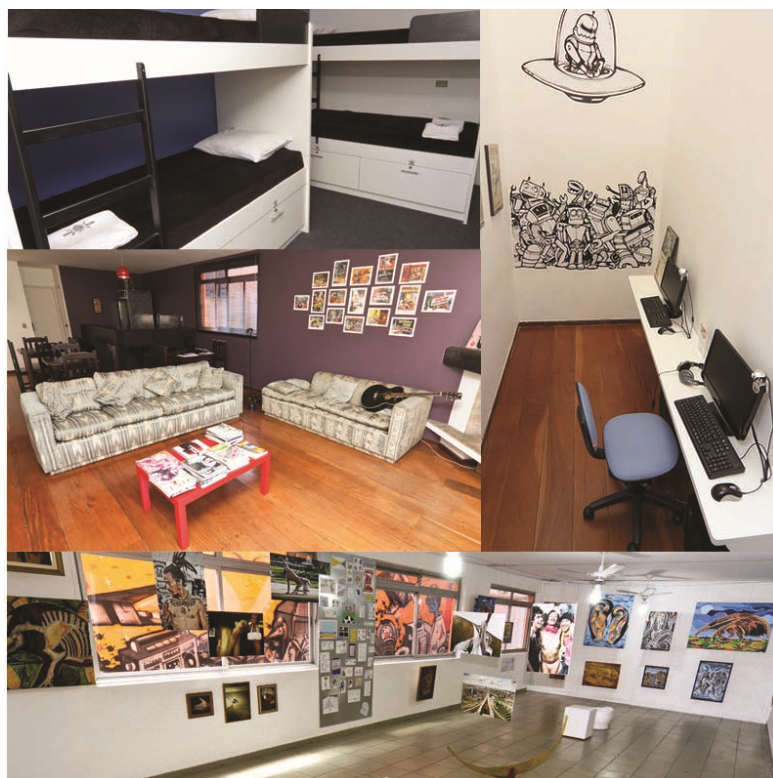


Figura 10 – Telstar Hostel
Fonte: Autoria própria.

4 PÚBLICO-ALVO

O público-alvo de um hostel se resume a pessoas de várias idades que se interessam em conhecer novas pessoas, por um ambiente que gere integração, entretenimento e novas experiências. Geralmente são pessoas de classe média a média-alta.

Se hospedar em um hostel está longe de ser por falta de opção para esse tipo de público. Por mais que os baixos custos sejam atrativos, os frequentadores de hostel fazem isso por estilo de vida.



Figura 11 – Público-alvo – grupo 1
Fonte: Autoria própria.

Entretanto, no caso de Brasília, por ser uma cidade que tem um alto custo de vida e estadia, a parte de público que procura uma hospedagem mais barata e que ficaria em um hostel é um número significativo. Eles são pessoas jovens, geralmente ainda cursando a faculdade e estão na cidade para prestar concurso público (muito frequente em Brasília) ou participar de congressos acadêmicos.



Figura 12 – Público-alvo – grupo 1
Fonte: Autoria própria.

5 REQUISITOS

Ao visitar o Albergue da Juventude de Brasília, os manuais de funcionamento da rede HI hostel foram analisados. A partir desses manuais e de conhecimentos adquiridos com pesquisas e observações, foi elaborado a lista de requisitos gerais e os requisitos de estrutura para o projeto.

5.1 Requisitos gerais

- Estar situado em local de fácil acesso, próximo a ponto de transporte coletivo;
- Ter, no mínimo 40 leitos, pois é a capacidade de um ônibus de turismo, e o hostel deve estar preparado para receber esses grupos;
- Ter um sistema de reserva organizado;
- Ter higiene, limpeza e segurança;
- Oferecer privacidade e conforto;
- Ter funcionários bilíngues;
- Garantir que o hóspede se sinta familiarizado com o ambiente, integrado à cidade e confortável para interagir com os demais hóspedes e com os brasilienses;
- Seguir o padrão internacional de hostel;
- Ter um sistema de reserva organizado.

5.2 Estrutura básica necessária

5.2.1 Hall de entrada e recepção

- Aberta 24 horas;
- A recepção é o “coração” do hostel, deve ser prática e conter tudo que o hóspede pode precisar: roupa de cama e banho, cadeados, adaptadores, guias e informações de forma limpa e organizada;

- Mobiliário reduzido para facilitar o ingresso e trânsito dos usuários e de suas bagagens;
- Mural contendo informações, quadro dos meios de transporte e mapas;
- Coordenar atividades e serviço de guarda bagagens;
- Realizar check in e check out.

5.2.2 Dormitórios coletivos

- Área mínima por leito: 2,80 m²;
- Área desejável por leito: 3,50 m²;
- Entre uma cama e outra, deve ter, no mínimo, 75 cm de distância;
- Caso seja beliche, deve ter altura mínima de 90 cm entre um leito e outro (de preferência, feito sob encomenda);
- Colchão de, no mínimo, 0,80 x 1,90 m;
- Cobertores e travesseiros antialérgicos;
- Armário individual com tamanho adequado para mochilas e malas com cadeados ou chaves;
- Ganchos para pendurar toalhas ou roupas;
- Cesto de lixo;
- Ponto de luz para cada leito.

5.2.3 Sanitários

Para atender de forma adequada os hóspedes, a estrutura dos banheiros deve seguir a seguinte proporção:

Quadro 1 - Relação número de itens de banheiros x número de leitos

Itens	Leitos
1 lavatório	4 a 6 leitos
1 vaso	6 a 8 leitos
1 chuveiro	8 leitos
mictório (opcional)	8 a 12 leitos

Fonte: Manual HI Hostel.

O banheiro ainda deve conter os seguintes itens:

- Espelho (um para cada lavatório);
- Porta toalha;
- Porta papel higiênico (um para cada vaso);
- Cesto para papéis (um para cada vaso);
- Cabides ou ganchos (dois ganchos para cada chuveiro);
- Saboneteira (uma para cada chuveiro);
- Tapetes.

Recomenda-se que as pias sejam construídos em área separada dos chuveiros e sanitários por uma questão de praticidade, assim um hóspede pode escovar os dentes enquanto outro toma banho, por exemplo.

É interessante colocar alguns itens essenciais a venda: sabonetes, pasta de dentes, shampoos, absorventes, aparelho de barbear, etc.

5.2.4 Áreas de estar ou convívios (salas, terraços, varandas)

A área deve ser agradável e propícia para troca de informações e descontração, dando condições a novas amizades entre os hóspedes.

É interessante que ela ofereça opções de lazer e distração, como fotos, documentos locais, TV, som e jogos.

- Área mínima : 1,50 m² por leito;
- Área desejável: 1,80 m² por leito;
- A área de café da manhã pode ser reversível em área de estar.

5.2.5 Local para refeições

O local de refeições deve ter capacidade equivalente a 50% do número de leitos em lugares sentados e área mínima de 1,50 m² por leito.

5.2.6 Cozinha (coletiva e privada)

Caso o hostel ofereça apenas café da manhã, a cozinha compartilhada pode ser a mesma de uso coletivo. Mas se são oferecidas outras refeições, o ideal é ter duas cozinhas. Uma cozinha de hostel necessita de:

- Área mínima: 0,5 m² por leito;
- Fogão de 6 bocas;
- Panelas de tamanhos diversos;
- Utensílios, panos de prato e produtos de limpeza necessários;
- Pia;
- Mesa/bancada de serviço;
- Geladeira;
- Exaustor;
- Filtro de água.

5.2.7 Despensa

A despensa deve garantir a boa conservação dos alimentos, ser próxima à cozinha, e ter refrigerador próprio e acessível somente aos funcionários do setor, para um perfeito controle de estoque.

5.2.8 Rouparia

A rouparia é o local para guardar roupas de cama e banho limpas. Deve ser próxima à recepção, facilitando o controle e fornecimento aos hóspedes. A conservação e armazenamento das roupas de cama devem ser feitos em sacolas plásticas.

5.2.9 Depósito de lixo

O hostel deve estar equipado com lixeiras devidamente sinalizadas para separar lixo seco e orgânico e garantir que a reciclagem aconteça.

5.2.10 Equipamento de extinção de incêndio

É muito importante que qualquer local público contenha equipamento para extinção de incêndio que respeitem a legislação, estejam dentro do prazo de validade, em locais visíveis, sinalizados e carregados regularmente. Para que tudo esteja dentro das normas, é indicada a verificação no manual de segurança dos bombeiros.

Além disso, deve-se tomar algumas precauções contra incêndio:

- Áreas de circulação sem obstáculos e janelas fáceis de abrir;
- Porta anti-fogo e saídas de emergência sinalizadas aos usuários;
- As instalações e manutenção dos equipamentos à gás e parte elétrica devem ser revisadas com frequência;
- Avisos de não fumar.

5.3 Estruturas opcionais

- Dormitório(s) de casal;
- Dormitório(s) de família;
- Alojamento para funcionários residentes;
- Dormitório para guias acompanhantes e motoristas;
- Lavanderia: Deve ser equipada com no mínimo 2 tanques, varal, mesa e ferro de passar roupa.

6 ESTUDO DE CASO: VINIL HOSTEL EM BRASÍLIA-DF

Vinil Hostel traz o básico do conceito de boutique hostel para o serviço de hospedagem de um hostel. Ele valoriza todo o tipo de arte (principalmente local), mas o tema música foi escolhido por ser uma das formas de arte mais populares do mundo e uma das mais presentes em Brasília e marcantes do Brasil. Afinal, esta cidade “espalhou” muitos músicos de sucesso país afora, além do fato de que o próprio Brasil possui ritmos conhecidos no mundo inteiro.

6.1 Tema

A intenção do tema do hostel é interagir musicalmente com várias culturas, possibilitando que pessoas de outros países possam mostrar mais da música com a qual está familiarizada e que elas conheçam o cenário musical brasileiro que vai além do básico “samba e bossa-nova”.

Para isso, o hostel oferecerá eventos que sempre envolverão música em sua atração, procurando convidar bandas de Brasília que procuram espaço pra divulgar seu trabalho, e dando espaço para a música internacional ser divulgada.

Se o tema central do hostel é a música, sua aparência deve condizer com ele. Por isso, o design de seu interior deve ser cuidadosamente pensado com essa necessidade. Cada quarto tem um tema relacionado à música brasileira, onde estarão disponíveis livros, fotos ou CDs relacionados à temática do cômodo. As áreas comuns também devem ter a decoração voltada para o tema.

6.2 Missão

O Vinil Hostel tem a missão de receber e acomodar os visitantes de Brasília, garantindo a sua melhor ambientação e conforto; promover sua interação com a população e dar suporte ao conhecimento dos valores culturais e turísticos da cidade por meio da arte e da música.

6.4 Valores

Ambientalização: Se sentir à vontade em uma terra estranha é fundamental para uma boa experiência.

Conhecimento mútuo: Quando você conhece a cidade e a cidade conhece você.

Interação: Não basta apenas conhecer um lugar superficialmente, mas interagir com ele e com sua população (Isso vale tanto para a cidade, quanto para o hostel).

Escolha: A possibilidade de escolha traz mais segurança em sua hospedagem, e um sentimento de pagamento justo.

Música: A música existe em todo mundo e é uma forma universal de se expressar. Conhecer música nova une as pessoas e ouvir uma música de sua região gera um conforto emocional a quem está longe de casa.

6.4 Filosofia

A base dos nossos serviços será a integração, não só entre os hóspedes e com o espaço físico do hostel, mas também com a cidade e a população.



Figura 13 – Filosofia Vinil Hostel
Fonte: Autoria própria.

Faz parte das características de um hostel ter um espaço de convivência e o hostel pode promover eventos nesse espaço para incentivar a interação. Esses eventos podem atrair nativos do local que também vão interagir com os hóspedes. O hostel pode ainda oferecer atividades na cidade que façam parte do cotidiano da população local.

Passar o máximo de informações sobre o turismo, o serviço do hostel e o funcionamento da cidade garante que o hóspede se sinta confortável, pois sabe o que vai encontrar e pode se programar e organizar para evitar imprevistos.

6.5 Estrutura

A estrutura física do hostel apresenta:

- 7 suítes compartilhadas: seis delas contendo seis camas e uma contendo quatro. Uma suíte de seis leitos e a de quatro leitos são exclusivamente femininas, enquanto o restante é misto;
- Uma recepção;
- Uma sala de televisão;
- Um banheiro feminino e um masculino para as áreas comuns;
- Um refeitório/bar para os hóspedes e não hóspedes;
- Uma cozinha para o uso dos hóspedes;
- Uma cozinha para o uso dos funcionários;
- Lavanderia;
- Área para pelo menos dois computadores;
- Área livre para pequenas exposições;
- Todos os cômodos devem apresentar suas medidas de acordo com os requisitos do projeto.

6.6 Serviços

6.6.1 Serviços Incluídos

- WiFi;
- Café-da-manhã;
- Banheiros individuais nos quartos;
- Recepção 24h;
- Computadores com acesso a internet;

6.6.2 Adicionais

a) Que precisam de reserva antecipada:

- Canionismo/rapel/arvorismo (pago – parceria com empresa);
- Transporte aeroporto/hostel (pago – parceria com empresa de taxi);
- Aulas de dança (grátis para hóspedes e paga para não hóspedes – parceria com empresa);
- Passeios turísticos (grátis – parceria com associações).

b) Que podem ser feitos na recepção:

- Aluguel de cadeado;
- Aluguel de toalha;
- Aluguel de bicicletas (parceria com empresa);
- Loja de conveniência/Bar;
- Cortesias/descontos em casas noturnas (parceria com empresas);
- Lavanderia (paga – parceria com empresa);
- Impressão de documentos (paga).

6.7 Funcionamento Interno

As principais atividades do hostel foram detalhadas ainda com base nos manuais do HI hostel e experiências, observações e pesquisas.

6.7.1 Recepção

A recepção concentra o maior número de atividades, para que elas aconteçam de forma organizada e que na hora da troca de turno entre os funcionários não aconteçam esquecimentos, foi feita uma listagem de atividades separadas entre diárias, semanais, mensais e anuais.

O funcionamento da recepção é durante 24 horas por dia. Serão três turnos de oito horas necessários, com um funcionário cada.

6.7.1.1 Tarefas Diárias

- Abrir portas;
- Acender/apagar luzes/sistema de alarme;
- Ligar computadores;
- Ver livro de registro de turnos prévios;
- Cancelar reservas no show;
- Relacionar disponibilidade de leitos;
- Fechar o caixa;
- Revisar pagamentos de check out;
- Prosseguir com o check out do hóspede recordando o questionário para hóspedes;
- Preparar lista de atividades e contatar responsável pela atividade;
- Preparar relatório de limpeza/ lista de check out;
- Preparar relatório de manutenção;
- Preparar lista para alguma atividade ou refeição antes de ela acontecer;
- Revisar correspondências/ e-mails/ mensagens do hostel, atualizar suas redes sociais;
- Revisar disponibilidade em sistema de reserva online;
- Revisar opções de reserva/ contatar clientes para reservas finais;
- Revisar folders/ área de recepção;
- Reunir objetos perdidos/ buscar os donos/ enviar estes objetos;
- Levar dinheiro ao banco;
- Preparar reposição de estoque (comidas e bebidas);

- Fazer pedidos para café da manhã;
- Fazer entregas e recebimentos;
- Mapear as reservas;
- Fazer check-in e check-out;
- Organizar a mesa de café da manhã;
- Cuidar dos serviços adicionais que são requeridos na recepção;
- Anotar cobranças a mais a serem feitas para os hóspedes;
- Receber e etiquetar objetos perdidos/esquecidos;
- Se certificar de que as normas do hostel estão sendo obedecidas.

6.7.1.2 Tarefas Semanais

- Fazer contabilidade;
- Mudar senha do sistema de alarme;
- Ver atualizações no sistema de trabalho para a próxima semana;
- Revisar pagamentos.

6.7.1.3 Tarefas Mensais

- Organizar reunião da equipe;
- Preparar esquema de trabalho;
- Fazer auditoria interna de reservas.

6.7.1.4 Tarefas periódicas

- Atualizar material de informação/ site;
- Atualizar preços;
- Revisar instrumentos de qualidade (questionário para clientes, etc);
- Conversar e fixar ações de melhorias com a equipe.

6.7.1.5 Reservas

Para se sentir integrado a um lugar é preciso, inicialmente, saber informações sobre ele, os meios de transporte, os pontos turísticos, os principais restaurantes e atividades. Passar o máximo de informações ao hóspede faz com que ele se sinta seguro com o que vai encontrar e evite imprevistos.

Abaixo, estão simulações de telas de reserva para o Vinil Hostel:

O primeiro passo é escolher a data e o quarto que deseja. No segundo passo, o hóspede é informado dos serviços que são oferecidos e pode escolher algum serviço adicional, algum traslado ou aluguel de bicicleta. Esses serviços também podem ser adquiridos depois na recepção do hostel.

No terceiro e último passo, o hóspede informa seus dados para o hostel, o motivo da viagem, a hora de chegada e alguma informação que possa ser necessário comunicar. Sabendo o motivo da viagem do hóspede, o hostel pode envia-lo informações direcionadas ao seu perfil e sabendo o horário de chegada, poderá se organizar melhor e saber se o hóspede vai precisar esperar até o horário do check in.

A interface de reserva é dividida em três etapas: 1. Informações da reserva (destacada em verde), 2. Serviços do Hostel e 3. Informações pessoais.

Na etapa 1, o usuário preenche os seguintes campos:

- Data do check-in:** Um calendário para junho 2013, com o dia 4 selecionado.
- Número de noites:** Um campo de seleção com o valor 1.
- Apartamento:** Um campo de seleção com o texto 'Selecione um quarto'.
- Preço diário por pessoa:** Um campo de texto com o símbolo 'R\$'.
- Número de pessoas:** Um campo de seleção com o valor 1.

Na base da interface, há um campo 'Total' com o valor 0.00 e um botão verde 'Próximo'.

Figura 14 – Tela reserva 1
Fonte: Autoria própria.

Reserva

1 Informações da reserva

2 Serviços do Hostel

3 Informações pessoais

Serviços oferecidos

política e regras do hostel

Serviços personalizados

Translado Aeroporto - Hostel
Transporte para pontos turísticos
Passeio para locais próximos

Aluguel de bicicletas

Anterior

Próximo

Figura 15 - Tela reservas 2
Fonte: Autoria própria.

Reserva

1 Informações da reserva

2 Serviços do Hostel

3 Informações pessoais

Nome

Sobrenome

País - Escolha -

e-mail

Endereço

Telefone

Motivo da viagem

Hora de chegada 00:00

Observações

Total alojamento

Total serviços

Preço Final

Anterior

Enviar

Figura 16 - Tela reservas 3
Fonte: Autoria própria.

Após a reserva, o hostel deve enviar a confirmação por e-mail para o hóspede, com os dados informados e o valor. Nesse momento, pode-se enviar a política e regras do programação do hostel nos dias que de estadia do hóspede, eventos e links de guias de Brasília.



Vinil Hostel

Resumo da Reserva	Dados do Hostel
Número da reserva E-mail Entrada Saída Quarto X Cama 00	Endereço Telefone E-mail Como chegar

Informações

Aceitamos Visa, Mastercard e American Express
Café da manhã está incluso
Check in: a partir de 14h
Check out: até as 12h
[Política e regras](#)

Conheça Brasília

<http://vemviverbrasil.com.br>
<http://www.guiabsb.com.br>

Conheça nossos eventos e atividades
www.vinilhostel.com.br

Figura 17 – Tela email pós reserva
Fonte: Autoria própria.

6.7.1.5.1 Por telefone ou por e-mail

Caso o possível hóspede não use o serviço de reserva do site e prefira entrar em contato por telefone ou email, o hostel deve estar preparado para isso. Essa oportunidade que o cliente gera ao entrar em contato não pode ser perdida, nunca se tem uma segunda oportunidade para deixar uma boa impressão. O funcionário deve fazer indagações para ter uma imagem clara do desejo/necessidade do cliente e informar o cliente sobre os benefícios do hostel em relação ao que interessa a ele.

Ao atender o telefone o funcionário do hostel deve ter ao seu alcance material para dar informações (folder de atividade, lista de preços) e o necessário para tomar notas. Durante a ligação, deve ser profissional, simpático e manter o entusiasmo. É importante anotar o nome do cliente quando ele se identificar, desta forma não será preciso perguntar de novo.

Por e-mail, é interessante que o hóspede receba uma resposta automática como por exemplo: “Agradecemos o contato. Responderemos sua mensagem o mais rápido possível ou dentro de 24 horas.” Isso garante ao possível hóspede que a sua mensagem foi recebida e demonstra atenção por parte do hostel. As repostas aos clientes devem seguir um modelo estabelecido: texto personalizado com dados do cliente; informações que está sendo pedida, informações adicionais, link do site, ofertas e promoções especiais.

6.7.1.5.2 Distribuição dos hóspedes nos quartos

Ao fazer a reserva, o cliente colocará em sua ficha de reserva o motivo de sua viagem, que será classificada em: lazer/turismo, concurso público, trabalho e acadêmico.

Com o motivo da viagem selecionado, os hóspedes serão agrupados de acordo com essa classificação. Os quartos mais distantes das áreas de convivência serão destinados às pessoas que estão viajando a trabalho e concurso público. Assim, poderão ser evitados os transtornos com barulhos externos e com outros hóspedes que cumprem horários semelhantes. Os hóspedes também poderão requerer ficar com outro companheiro de viagem, avisando com antecedência para

os funcionários do hostel, que deverão responder o mais rápido possível se o pedido será possível.

Para que seja feito esse remanejamento, o funcionário da recepção disponibilizará de um mapa virtual ou planilha dos quartos e camas do prédio, onde será sinalizado qual leito está disponível para o dia em que pesquisar. Nessa planilha estarão contidas todas as informações que o funcionário precisa para mover os hóspedes de um leito a outro sem causar futuros transtornos.

mês																																																								
quartos	1	2	3	4	5	6	7																																																	
A	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
B	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
C	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
D	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
E	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
F	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6							
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
1	2	3																																																						
4	5	6																																																						
G	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>4</td></tr></table>	1	2	3	4	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>4</td></tr></table>	1	2	3	4	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>4</td></tr></table>	1	2	3	4	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>4</td></tr></table>	1	2	3	4	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>4</td></tr></table>	1	2	3	4	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>4</td></tr></table>	1	2	3	4	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>4</td></tr></table>	1	2	3	4																					
1	2																																																							
3	4																																																							
1	2																																																							
3	4																																																							
1	2																																																							
3	4																																																							
1	2																																																							
3	4																																																							
1	2																																																							
3	4																																																							
1	2																																																							
3	4																																																							
1	2																																																							
3	4																																																							

Nome x
Nacionalidade
Motivo da viagem

quartos exclusivamente femininos quartos ocupados reserva conjunta
quartos mistos quarto reservado

Figura 18 – Tabela de distribuição dos hóspedes
Fonte: Autoria própria.

6.7.1.6 Registro de dados dos clientes

É importante o banco de dados que vai ser formando, pois são contatos para oferecer promoções e convidar para eventos do hostel. Principalmente os hóspedes que vêm em grupo podem voltar a ser clientes no futuro.

Anotar como o cliente conheceu o hostel pode ajudar na hora de escolher os meios de divulgação e confirma a eficiência dos já escolhidos.

6.7.1.7 Check-in

- Dar as boas vindas
- O cliente já tem reserva?
 - a) Não – Verificar disponibilidade, registrar dados do hóspede no sistema e escolher melhor quarto de acordo com seu perfil
 - b) Sim - Confirmar reserva
- Explicar as regras
- Oferecer possíveis serviços ou propor atividades extras
- Explicar: café da manhã, internet, chave, bar, cozinha, salas compartilhadas
- Entregar chave ou cartão/pulseira de identificação
- Entregar roupas de cama e banho

6.7.1.8 Check-out

- Averiguar o número do quarto;
- Receber chave ou cartão/pulseira de identificação de volta;
- Receber as roupas de cama e banho de volta;
- Conferir a conta do hóspede;
- Oferecer ajuda para um próximo destino ou alguma informação que precise;
- Desejar uma boa viagem e se colocar a disposição;
- Agradecer e registrar qualquer comentário ou queixa.

6.7.1.9 Queixas ou sugestões

- Deve-se ter pronto um formulário ou cartão para comentários;

- Devem ser registradas com atenção, provavelmente é a última oportunidade de converter uma impressão equivocada em uma boa. O problema deve tentar ser solucionado o mais rápido possível e antes que o hóspede se vá;
- Se o hóspede já tiver ido, enviar uma resposta para que ele saiba que sua reclamação está sendo estudada ou foi solucionada.

6.7.1.10 Objetos achados ou esquecidos

- Registrar todos os objetos perdidos e encontrados e fixar condições de devolução e entrega;
- Guardar um objeto por um tempo determinado, se o dono for encontrado, relatar o que foi feito com o objeto.

6.7.1.11 Relatório demonstrativo de pernoites

Deve-se fazer uma tabela com as características dos hóspedes e que permite traçar um perfil do público e poder personalizar cada vez mais as atividades.

A planilha deve ser preenchida considerando:

- Procedência: nacional x internacional;
- Sexo;
- Estado ou país de origem;
- Número de pernoites;
- Motivo da viagem.

6.7.1.12 Entrega e armazenamento

Durante a entrega, deve-se:

- Verificar se recebeu o pedido correto;

- Verificar se os produtos estão limpos, se são de boa qualidade, se estão corretamente empacotados e estão dentro do prazo de validade e se a temperatura está dentro dos limites

Durante o armazenamento, deve-se:

- Garantir que os produtos não fiquem expostos a terra, pó, agentes químicos ou insetos;
- Assegurar que a temperatura indicada para conservação;
- Inclusive os alimentos já preparados, devem ser etiquetados com a data de vencimento em destaque;
- Separar os produtos dentro da geladeira corretamente;
- Os primeiros produtos armazenados devem ser os primeiros a serem usados.

6.7.2 Alimentos e bebidas

A maioria dos hostels prefere servir apenas café da manhã e um dos motivos disso é a responsabilidade os alimentos envolve, mas mesmo que o trabalho seja apenas com o café da manhã, alguns cuidados devem ser tomados. A higiene é o fator crucial dentro do sistema de qualidade. A intoxicação por alimentos é um dos maiores perigos para o cliente e a lei referente a isso é rigorosa. São fatores importantes:

- A qualidade da cozinha, despensa, estoques, produção e serviço;
- Controle de pragas;
- Higiene pessoal e capacitação dos que trabalham;
- Qualidade do fornecedor e confiabilidade/conhecimento na segurança dos bens que entregam;
- Marcar alimentos pela data de vencimento;
- Controlar a temperatura e registrar qualquer falha.

6.7.2.1 Pedido

Antes de pedir alimentos e bebidas, é necessário saber:

- O que cozinhar e servir;
- Para quem;
- Para quantas pessoas;
- Quando;
- Se tem algum pedido especial.

O ideal é ter uma matriz regular de menus disponíveis, onde sejam listados os alimentos e bebidas relacionados pela quantidade de pessoas a serem servidas.

A recepção deve dar uma lista com o número e tipo de chegada (indivíduos, grupos, etc.), pedidos especiais ou outras necessidades.

É interessante ter uma lista de compras dos fornecedores escolhidos disponível para fazer os pedidos.

6.7.2.2 Os alimentos dos hóspedes

Para uso da geladeira ou armário de cozinha de uso coletivo, o hóspede deve identificar seus alimentos com nome, data de chegada e saída. Um funcionário do hostel deve conferir regulamento e eliminar os alimentos de hóspedes que já saíram.

O hostel deve disponibilizar os utensílios necessários na cozinha, além de material de limpeza e panos de prato. Fica por conta do hóspede a limpeza do que usou. Mas caso algum hóspede não colabore com a limpeza, o funcionário da limpeza deve cuidar para que um próximo hóspede não encontre a cozinha em mau estado.

6.7.2.2.1 Preparo

Deve-se ter os devidos cuidados na forma de descongelar os alimentos e com a água proveniente dos produtos descongelados. Produtos descongelados devem ser usados dentro de 24 horas e nunca podem voltar a ser congelados. Além disso, os utensílios e superfícies a serem utilizadas devem estar muito bem limpos, os vegetais devem ser bem lavados e deve-se evitar servir alimentos crus.

6.7.3 Limpeza

Para o funcionamento da limpeza, será necessário apenas um funcionário, que trabalhará das 9h às 17h e que cujas funções são:

- Fazer a limpeza dos quartos, áreas comuns e banheiros;
- A equipe de limpeza deve estar ciente das normas e métodos de limpeza e seguir o planejamento;
- A recepção deve passar os quartos vazios e ocupados para a equipe de limpeza;
- Deve comunicar quando um produto de limpeza está para acabar;
- Deve registrar manutenções necessárias;
- Objetos encontrados devem ser entregues na recepção;
- Se o quarto tiver ocupado, deve-se ter atenção aos pertences dos hóspedes e acomodá-los para que ocupem menos espaço ;
- Cada empregado deve seguir um plano de limpeza diário e um checklist;
- A limpeza deve ser conferida pelo gerente ou algum funcionário com essa função para garantir a qualidade do serviço.

O horário para as atividades do funcionário da limpeza é determinado principalmente por dois momentos:

- 10h30: Recolhimento e limpeza do café-da-manhã e mesas;
- De 12h às 13h45: Recolhimentos de roupas de cama, limpeza e checagem geral nos quartos para prepará-los para a chegada de novos hóspedes às 14h.

As demais atividades podem ser feitas nos horários que o funcionário preferir.

6.7.3.1 Lixo

O cuidado com o lixo do local é crucial para um ambiente livre de pragas. O lixo deve ser separado em orgânico, metal, papel, químico, vidro, metal e outros, os resíduos da cozinha devem ser retirados no mínimo uma vez por dia, além disso, deve estar em local seco, arejado e bem ventilado.

6.7.4 Bar/eventos

Para o funcionamento de eventos e atividades extras que o hostel oferecerá, será necessária a presença de um outro funcionário, que atenderá os hóspedes e outros clientes vendendo bebidas, fichas para karaokê, produtos da loja de conveniências e também poderá ajudar o recepcionista caso seja necessário. Seu turno é de 18h às 2h.

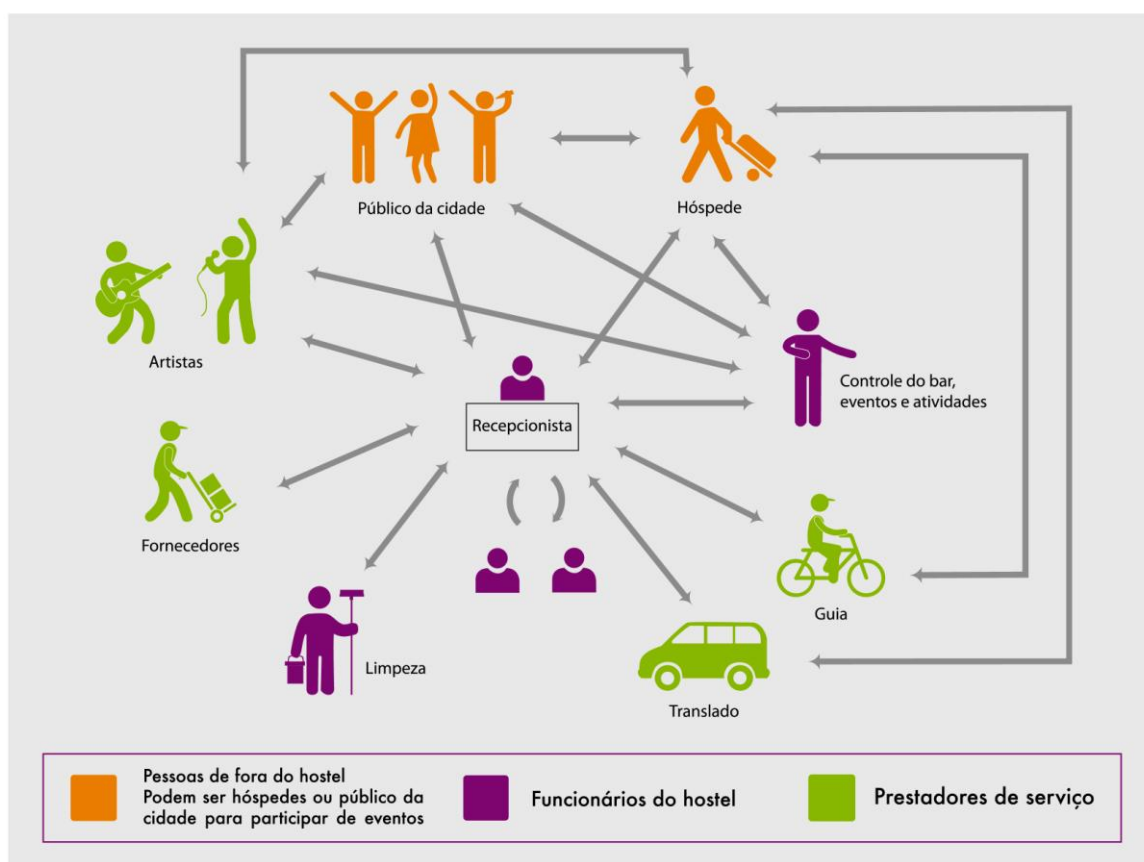


Figura 19 – Sistema relação de personagens
Fonte: Autoria própria.

6.7.5 Manutenção

Uma boa manutenção evita maiores prejuízos posteriormente, deve-se determinar datas para checar sistema de alarme, equipamentos contra incêndio, luzes de emergência, primeiros socorros, fechaduras, rede elétrica, canos de água,

equipamentos da cozinha e demais instalações.

6.7.6 Ética

Todo estabelecimento deve manter seu funcionamento de acordo com a ética. Portanto, segundo ela, deve-se:

- Respeitar e defender a Constituição Brasileira e os princípios de Declaração Universal dos direitos Humanos;
- Agir com integridade, respeito, transparência e lealdade, sem qualquer distinção de cor, etnia, credo ou condição social;
- Resguardar o uso e sigilo das informações de seus clientes;
- Atender aos clientes com o que foi prometido;
- Administrar, gerir e investir os recursos de maneira transparente, austera, lícita e eficiente;
- Respeitar e defender os recursos naturais e valores culturais brasileiros.

6.8 Política interna

O hostel apresenta uma política bem clara de funcionamento, que deve ser enviada para todos os hóspedes com o aviso de que é de extrema importância sua leitura. As regras estão listadas abaixo.

a) Quanto ao check-in, check-out e reservas

Horários de check-in: 14h. Check-out: 12h;

Caso de encerramento antecipado da estadia: será cobrado o valor do número de diárias consumidas pelo hóspede mais o valor de outra diária.

b) Não é permitido nas dependências do hostel:

Fumar;

- Portar drogas ilícitas;
- Violência verbal e física;
- Qualquer tipo de ofensa sexual (verbal, moral e física);
- Qualquer tipo de discriminação;

- Perturbação dos outros hóspedes;
 - Roubo ou furto;
 - Não cumprimento do toque de recolher;
- c) Regra do silêncio: volumes (música e voz) abaixados às 10h e luzes apagadas à meia-noite, salvo exceções que serão anunciadas no quadro de avisos;
- d) É dever do hóspede:
- Limpar e guardar tudo que sujou e usou na cozinha;
 - Reciclar o lixo de acordo com as sinalizações;
 - Respeitar os funcionários e os companheiros de hostel;
- O não cumprimento dessas regras pode levar o hóspede a ser intimado a se retirar do estabelecimento.
- e) Política de reserva:
- Ao fazer a reserva, o hóspede pagará no cartão de crédito 10% do valor total das diárias e o restante na hora do check-out;
 - Em caso de cancelamento: em até 15 dias, o hóspede terá todo o seu dinheiro devolvido; entre 15 dias e 24 horas, o hostel não devolverá os 10% pagos; após 24h ou se não aparecer, será cobrado o valor da primeira diária, além dos 10% pagos.

6.9 Site

Ao procurar informações sobre o hostel, o cliente acessará seu site. Este é o primeiro contato do público com o hostel. No site deverá conter em sua página inicial a apresentação do hostel, que descreve seu tema e sua filosofia e um menu de informações detalhadas. São elas:

- Localização

Esta parte descreve a localização do hostel com mapa, referências e seu endereço por escrito, além das dicas de como descrever o endereço para o taxista ou quais linhas de ônibus pegar para que o hóspede chegue ao local.



Figura 20 – Página site 1
Fonte: Autoria própria.

- Fotos

Será a parte que contém diversas fotos do hostel, separados por categorias: áreas comuns, quartos e eventos.



Figura 21 – Página site 2
Fonte: Autoria própria.

- Acomodações

Essa é uma importante parte do site, pois deve descrever de maneira a convencer as pessoas a escolherem o hostel para sua estadia, quais são os tipos de acomodações, quantos leitos elas abrigam e seus temas.



Figura 22 – Página site 3
Fonte: Autoria própria.

- **Serviços**

Essa tela apresenta a lista de serviços básicos aos quais o hóspede terá direito e também uma lista de serviços adicionais que podem ser reservados no próprio site.

- Reserva (ver figuras 15, 16 e 17)

6.10 Jornada do usuário

Após fazer sua reserva, o hóspede receberá um e-mail confirmando seus dados e datas da reserva, contendo a política de reservas do hostel e algumas dicas de clima e tempo, diversão em Brasília e alguns lugares a serem visitados. Também será informada uma lista de serviços que ainda poderão ser requeridos caso o cliente não o tenha feito na hora da reserva.

Ao chegar ao hostel, o hóspede se dirigirá à recepção, onde fará o check-in, receberá sua roupa de cama e uma cartilha dando as boas-vindas e contendo

informações importantes como o endereço por escrito do hostel (caso precise informar a um taxista), telefone, senha de wifi e todas as regras de conduta do hostel. Se ele chegar antes do horário do check-in, o recepcionista deverá guardar sua bagagem em um lugar seguro e o cliente terá a liberdade de ficar nas áreas compartilhadas do hostel, caso queira.

VINIL HOSTEL

Olá, bem-vindo ao nosso hostel!
Esperamos que sua estadia aqui seja uma experiência inesquecível.
Estamos ansiosos para conhecê-lo, mas antes, que tal conhecer-nos um pouco?
Muito prazer, somos o Vinil Hostel, situado na CRS 506/507, Bloco E; telefone 3346-0000. Senha WiFi: werecool.

Aqui no Vinil Hostel, adoramos conhecer novas pessoas e novas culturas e nossa intenção é proporcionar o mesmo para nossos convidados. Acreditamos que a música aproxima as pessoas e promove uma ótima experiência de interação social. Fique atento aos nossos eventos e atividades!

Como toda casa tem suas regras, aqui não poderia ser diferente. Elas não são muitas, mas servirão para facilitar sua estadia.

Quanto ao check-in, check-out e reservas:

- Horários de check-in: 14h. Check-out: 12h.
- Caso de encerramento antecipado da estadia: será cobrado o valor do número de diárias consumidas pelo hóspede mais o valor de outra diária.

Para que seja possível uma convivência saudável, não é permitido nas dependências do hostel:

- Fumar
- Portar drogas ilícitas
- Violência verbal e física
- Qualquer tipo de ofensa sexual (verbal, moral e física)
- Qualquer tipo de discriminação
- Perturbação dos outros hóspedes
- Roubo ou furto
- Não cumprimento do toque de recolher

Toque de recolher:

- De segunda à quinta: Volumes (música e voz) abaixados às 10h e luzes apagadas à meia-noite.
- Quintas (que tiverem eventos), sextas e sábados: toque de recolher às 2h. Salvo exceções que serão anunciadas no quadro de avisos.

No Vinil Hostel, temos os hábitos de:

- Se sujar, limpar. Se usar, guardar.
- Reciclar o lixo: Fique atento às sinalizações
- Respeitar os funcionários e os companheiros de hostel
- Se divertir como se não houvesse amanhã!

Figura 23 – Cartilha de boas-vindas
Fonte: Autoria própria.

O recepcionista o dirigirá ao seu quarto, onde o hóspede escolherá sua própria cama, e então receberá o cartão-chave do quarto, permitindo, assim, que só quem está hospedado no hostel tenha acesso às suítes. Esse cartão deve ser encaixado em uma caixa presa à parede perto da porta. Assim, ela garante que a energia elétrica do quarto funcione. Ao sair do quarto, o hóspede retira o cartão de seu suporte e todos os equipamentos eletrônicos são desligados, evitando o desperdício de energia.



Figura 24 – Chave magnética e economizador de energia Teccontrol
Fonte: Autoria própria.

No quarto, cada cama dispõe de um armário com espaço para cadeado. Caso o hóspede não tenha um cadeado e queira trancar seus pertences nos lockers, pode comprar um na recepção, assim como alugar uma toalha.

O café-da-manhã é servido das 7h às 10h e as demais refeições são por conta do hóspede, que terá uma cozinha equipada com o básico. Ele também poderá guardar seus alimentos na geladeira do hostel.

Dentro do hostel, o hóspede terá ao seu dispor jogos interativos (como pebolim ou sinuca, dependendo do espaço disponível), karaokê, que poderá ser usado a qualquer momento, aparelho de som Jukebox, onde o hóspede terá a liberdade de colocar em sua memória músicas de seu país, pesquisar e ouvir novas músicas. Além disso, o hostel será local de pequenas exposições de artistas locais e, caso a arte esteja a venda, o hóspede poderá levá-la.

Qualquer tipo de serviço extra e atividades de parcerias com o hostel pode ser requerido/agendado na recepção.

Ao entardecer, o hóspede que estiver procurando algo para fazer na cidade poderá pedir indicações ao recepcionista e gozar de descontos ou cortesias de locais parceiros do hostel. Caso passe o anoitecer no hostel, poderá fazer sua refeição no local, se preferir e deverá se atentar ao toque de recolher, que não permite barulho nas áreas próximas aos dormitórios e apaga as luzes em horários determinados.

O hóspede tem toda a liberdade de assistir televisão no hostel. A sala de TV deve ser equipada com, no mínimo, uma televisão de 32”(tamanho mínimo) e um

aparelho de DVD e deverá ficar em um lugar mais afastado do refeitório para que não haja incômodo para quem queira assistir um filme ou televisão regular.

Em seu quarto, o hóspede terá total liberdade de circulação, mas não poderá se perder da chave-cartão. Ela assegurará o funcionamento dos aparelhos eletrônicos e o acesso ao quarto, uma vez que, quando a porta estiver fechada, só poderá ser aberta com a chave. Isso assegurará a segurança dos pertences e hóspedes que estiverem nos quartos nos dias que o hostel promover algum evento com um número de pessoas relativamente elevado, uma vez que só os hóspedes terão acesso aos dormitórios.

Além das opções de lazer do hostel, o hóspede pode usufruir de bebidas e outros produtos vendidos pelo hostel. Só é preciso fazer o pedido ao recepcionista. Todos os gastos extras serão colocados na ficha do hóspede e cobrados juntamente com as diárias na hora do check-out. Nessa hora, o recepcionista irá entregar um recibo com os gastos do hóspede para que este os confirme, deverá perguntar se a estadia foi boa e se ele precisa que chame um taxi (caso o hóspede não tenha reservado o transporte do hostel). O pagamento poderá ser feito em cartão ou dinheiro. Após o check-out, será enviado um e-mail ao hóspede de agradecimento pela preferência, convidando-o a voltar sempre e pedindo que o hóspede envie suas críticas e sugestões.

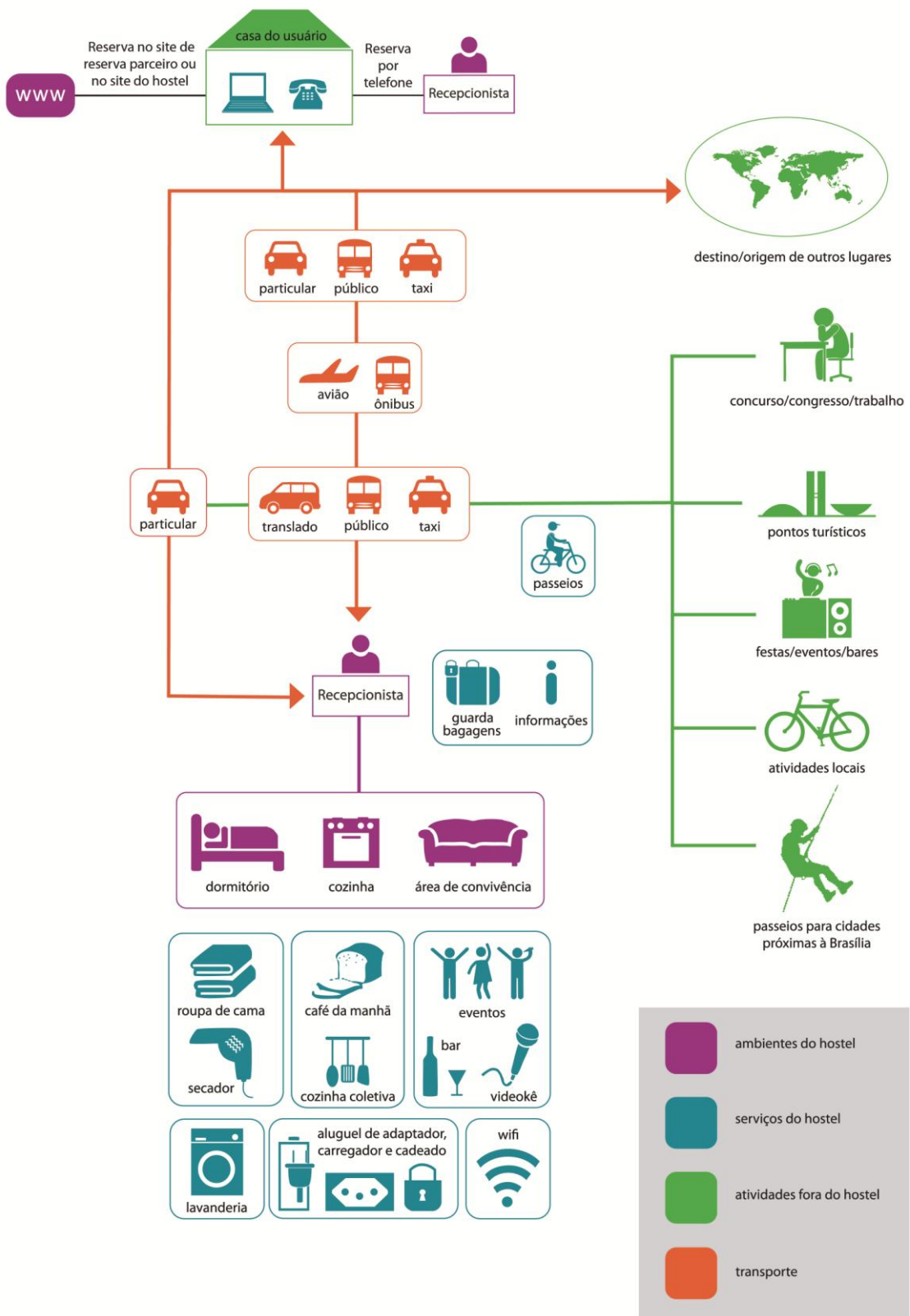


Figura 25 – Jornada do usuário
 Fonte: Autoria própria.

6.11 Serviços, atividades extras e eventos

O hostel deverá oferecer atividades e formas de entretenimento que integrem os hóspedes à cidade e sua população e vice-versa.

6.11.1 Karaokê

O karaokê é um instrumento que promove a expressão, a diversão e a forma de interpretação pessoal de cada música. Essa é uma oportunidade dos hóspedes interagirem com as pessoas da cidade e os brasilienses conhecerem as pessoas de fora e seus estilos musicais.

O karaokê ficará na área de convivência e o uso será livre para os hóspedes. Para pessoas de fora, estará disponível todas as quintas-feiras, a partir das 18h e a entrada vai custar 10 reais.

Um aparelho de karaokê custa entre 350 e 800 reais, esse investimento será recuperado com as entradas das pessoas e o consumo de bebidas que elas farão. As músicas são adicionadas por cartuchos e listadas em um álbum para o cantor escolher. É interessante ter músicas de diferentes estilos do Brasil e diferentes países.

É necessário um funcionário para controlar os pedidos e ordem das músicas e garantir o bom funcionamento dessa atividade.



Figura 26 – Atividade 1
Fonte: Autoria própria.

Locais em Brasília que oferecem esse serviço por 20 reais

<p>Strangers Snooker e Karaokê Asa Norte SCRN 706/707 Bloco D Loja 6 Asa Sul CRS 513 Bloco C Loja 77</p>	<p>Kabareh Karaokê Pub CLS 413 Bloco C Loja 8</p>
	<p>Velvet Pub CLN 102 Bloco B Loja 28</p>

Figura 27 – Atividade 2
Fonte: Autoria própria.

6.11.2 Noites temáticas

Se o tema é música e o propósito é interagir, não poderia deixar de ter muita festa e dança. Todas as sextas-feiras, um tema será escolhido e um cantor ou artista da cidade será convidado à participar do evento.

Para pessoas de fora será cobrado 15 reais de entrada. Para os hóspedes será gratuito. O tema deve ser escolhido com antecedência para a divulgação e preparo do local. O funcionário da recepção deve receber as pessoas e cobrar as entradas, um outro funcionário deve controlar o bar e acompanhar o andamento da festa e o funcionário da limpeza deve garantir a limpeza do espaço antes e depois da noite.

A festa vai acontecer de 20h às 2h no espaço de convivência do hostel e o número de entradas vai depender do tamanho desse local, que vai estar devidamente preparado com som e seguindo as regras de segurança. O funcionário responsável pelo bar também deve receber o artista e preparar o ambiente de acordo com seus critérios para se apresentar. Será negociado com o artista a forma de pagamento, podendo ser parte das entradas ou um valor acordado com ele.

O hostel também pode contratar um professor de dança, de acordo com o ritmo da festa, que ficará circulando pelo evento, dançando com os hóspedes ou pagantes e divulgando seu trabalho. A hora aula de um professor de dança é em média 150 reais, valor que pode ser negociado, pois a publicidade feita durante a festa é vantajosa para ele.



Figura 28 – Atividade 3
Fonte: Autoria própria.

Possíveis Parceiros

Núcleo de Dança Junior Brasília
W3 916 sul Bloco B Sobreloja 17
3245-6878

Companhia de dança Marcelo Amorim
SHCGN 710 Bloco A sobreloja 14
3274-9261

Figura 29 – Atividade 4
Fonte: Autoria própria.

6.11.3 Atividades locais

Normalmente, os turistas conhecem os pontos turísticos, mas não interagem com a cidade como os locais. Propor atividades típicas dos brasilienses faz com que os turistas se divirtam e conheçam melhor a rotina da cidade, além de poderem interagir e trocar conhecimentos com os moradores de Brasília.

Esportes no lago Paranoá como o caiaque e o stand up paddle, slackline nas árvores, caminhada no parque da cidade, skate na ermida Dom Bosco, andar de bicicleta no Eixão aos domingos ou apenas ver o pôr do Sol maravilhoso de Brasília são atividades brasilienses que os turistas podem participar.



Figura 30 – Atividades 5
Fonte: Autoria própria.

O hostel pode facilitar a chegada dos hóspedes até os pontos que oferecem essas atividades, contratando uma pessoa para acompanhá-los e um transporte, se for necessário; ou pode fazer acordos com as agências para que elas busquem os hóspedes. No caso de caminhada no parque ou no eixão, por exemplo, um funcionário do próprio hostel pode praticar a atividade com os hóspedes.

As informações dessas atividades podem ser passadas no site, devem ser informadas no momento do check in e estar disponíveis no mural ou em folders na recepção.

<p>Aluguel de bicicletas</p> <p>Bike Tech Brasília Estacionamento 8 Qd 208 Sul do parque da cidade 3242 8285</p>	<p>Aluguel e aulas de caiaque e stand up paddle</p> <p>Clube Katanka Clube do vento Sces trecho 4 Clube Naval de Brasília 8172 5233 3532 5009</p>
<p>Esportes radicais no entorno de BSB</p> <p>Itakama SHCN 208 Bloco B Loja 23 3202 1027</p>	<p>Aluguel apenas de caiaque</p> <p>Espaço de Lazer da Asa Norte - Final da L4 Norte. De terça a domingo, das 9h às 18h.</p>
<p>Slackline</p> <p>Pode ser montado em qualquer local. Onde é praticado regularmente:</p> <p> Terças e quintas, às 19h, na 208 Norte Parque da Cidade – estacionamento 3 Quiosque do Atleta Ermida Dom Bosco UnB</p> <p>Kit básico: uma fita de 5cm de largura e 15m de comprimento com sistema de catracas. Os equipamentos para praticar o esporte podem ser encontrados em lojas de montanhismo ou material esportivo, ou também pelo site www.slackbrasil.com. Os preços variam entre R\$ 160 e R\$ 350</p>	

Figura 31 – Contatos atividades
Fonte: Autoria própria.

7 CONCLUSÃO

A liberdade criativa que o ambiente de um hostel proporciona fez desse trabalho uma missão prazerosa.

O projeto mostra a tênue relação entre o design de serviço, a administração e, nesse caso, a hotelaria. Foram observadas as inúmeras possibilidades de configuração que um sistema com alta rotatividade de diferentes pessoas envolve e a dificuldade de prever resultados a partir de uma situação hipotética.

Para validação do sistema é necessário avaliar a viabilidade financeira e burocrática de se concretizar o projeto, desenvolver a identidade visual da marca e o projeto arquitetônico do hostel.

REFERÊNCIAS

AUTRAN, M.; COSTA, S. S.; VIEIRA, S. M. **SENAC. DN. POUSADA: Como montar e administrar**. II. ed. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2002. 112p.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004. 102p.

CARVALHO, O. M. **Estratégias para ocupação da rede Hoteleira de Brasília nos finais de semana**. 2003. 50f. Monografia (Bacharelado em Turismo) - Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

LEMES, W. D. **Mercado turístico de Brasília e sua principal vocação turística**. 2009. 57f. Monografia (Bacharelado em Turismo) - Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SERSON, F. M. **Hotelaria A Busca da Excelência**. São Paulo: Cobra Editora, 1999. 122p.

ABARE. Disponível em: <http://www.abare.tur.br/passeios_servicos.php> Acesso em: 26 mai. 2013

HI Hostel Brasil. Disponível em: <<http://www.hihostelbrasil.com.br/faca-parte.html>> Acesso em: 6 mar. 2013

Mundo Sebrae. Disponível em: <<http://www.mundosebrae.com.br>> Acesso em: 27 mai. 2013

Turismo Brasil. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20100530-1.html> Acesso em: 22 mai. 2013