



Universidade de Brasília - UnB
Centro de Excelência em Turismo - CET
Curso de Pós-Graduação em Gestão da Hospitalidade

**REQUISITOS MÍNIMOS PARA A DEFINIÇÃO DE UM
SISTEMA DE RESERVAS EM EMPREENDIMENTOS
HOTELEIROS ACIMA DE 180 UH'S**

Noel de Jesus Filho

Professor Orientador:
Dr^a. Leonor Moreira Câmara

Brasília, DF, 31 de janeiro de 2004.



Universidade de Brasília - UNB
Centro de Excelência em Turismo - CET
Curso de Pós-Graduação em Gestão da Hospitalidade

**REQUISITOS MÍNIMOS PARA A DEFINIÇÃO DE UM
SISTEMA DE RESERVAS EM EMPREENDIMENTOS
HOTELEIROS ACIMA DE 180 UH'S**

Noel de Jesus Filho ·

Professora Dr^a. Leonor Moreira Câmara

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília como requisito parcial para a obtenção do certificado de Especialista em Gestão da Hospitalidade.

Brasília, DF, janeiro de 2004.

Agradeço a todos os meus
colegas e , amigos e professores
que tanto contribuíram para o meu
aprendizado e crescimento.

Dedico esta Monografia à minha querida e amada esposa que tanto contribui para que eu alcance o sucesso profissional e o meu crescimento como ser humano.

“O que é bom deve ser colocado
em prática imediatamente”
Seicho Taniguchi

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. OBJETIVO.....	7
3. JUSTIFICATIVA	8
4. QUALIDADE NOS SERVIÇOS	12
5. MÓDULO DE RESERVAS.....	17
1) DIAGRAMA DE CONTEXTO DO SUB SISTEMA DE RESERVAS.....	19
2) REQUISITOS PARA UM BOM FUNCIONAMENTO DO SUBSISTEMA DE RESERVAS.....	20
I. RESERVAS.....	21
II. RECEPÇÃO.....	22
III. CAIXA.....	24
IV. CONTROLE DE DIÁRIAS.....	25
V. CONTROLE DE CONSUMO	26
VI. PREVISÃO DE OCUPAÇÃO	26
VII. MAPA DE OCUPAÇÃO.....	27
VIII. CONTROLE DE OCUPAÇÃO	28
IX. EMISSÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO / ACESSO.....	29
X. “UPGRADE” DE APARTAMENTO	30
XI. INTERAÇÃO COM A GOVERNANÇA.....	31
XII. INTERAÇÃO COM O CONTROLE DE ESTOQUE.....	31
XIII. INTERAÇÃO COM EMPRESAS DE TRANSPORTE.....	32
XIV. INTERAÇÃO COM SETORES DE EVENTOS	33
XV. INTERAÇÃO COM A & B (Alimentos e Bebidas).....	33
XVI. INTERAÇÃO COM OS SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO	34
XVII. INTERAÇÃO COM EVENTOS NA CIDADE	34
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
7. BIBLIOGRAFIA BÁSICA:.....	39

1. INTRODUÇÃO

Brasília

Cidade super moderna, no meio da natureza intacta, esta é Brasília, uma das mais novas capitais do mundo. Sua arquitetura harmônica é única.

O plano da cidade observa o singelo traçado de um pássaro, cujas longas asas, ligeiramente curvadas para baixo, são formadas por um Eixo Estrutural, de 13 km, que une as alas residenciais norte e sul, sem qualquer interrupção, e passa, perpendicularmente em plano superior, sobre o Eixo Monumental, oferecendo ampla perspectiva da testa da cidade.

Aí ficam a Esplanada dos Ministérios, forrada por imenso tapete de grama e ladeada pelos blocos dos ministérios, o Palácio dos Arcos - Itamarati, a Catedral Metropolitana e o Teatro Nacional.



A seguir estão a Praça dos Três Poderes, o Panteon Nacional, o Palácio Buriti, sede do Governo do Distrito Federal, e muitos outros, planejados e desenhados por Lúcio Costa e Oscar Niemeyer, acompanhados pelo paisagista Burle Marx.

Os setores residenciais estão situados em áreas denominadas Super-Quadras, formadas por grupos de edifícios de 6 andares, cercados de áreas de lazer, com estacionamento para visitantes e muita vegetação.

A área entre as quadras é usada para compras, escolas, parques, teatros, bares e excelentes restaurantes.

Existem ainda o Setor das Embaixadas, na Avenida das Nações, e os bairros de casas individuais, como os Setores do Lago Sul (antiga península dos Ministros), do Lago Norte e das Mansões.

Brasília possui inúmeros hotéis, que hospedam as mais importantes personalidades da política nacional e internacional.



O Portão de Entrada para a Região é o Aeroporto Internacional de Brasília.

A Capital também pode ser alcançada de carro ou de ônibus, pelas rodovias que a ligam ao

Rio de Janeiro, com 1.153 km, a Cuiabá, com 1.140 km, ou a São Paulo, com 1.009 km de extensão.

(Textos e fotos extraídos do site do Ministério do Turismo Portal Brasília)

O Distrito Federal dispõe de uma oferta de unidades hoteleiras que está em franco crescimento. E além das empresas que operam no setor e já estão estabelecidas na cidade, há um interesse por parte de grandes empresas nacionais e internacionais em se instalarem na Capital Federal. O resultado disso é o surgimento cada vez maior, de empreendimentos detentores de bandeiras famosas e tradicionais no ramo e conseqüentemente detentoras de grande conhecimento e experiência com relação ao mercado em questão. (Dados extraídos de publicações e revistas especializadas no setor)

Segundo o Presidente da Associação da Indústria de Hotéis Herculano Iglésias, “A conjugação de fatores como o crescimento da indústria turística em todo o mundo, a globalização da economia, aumento dos níveis de exigências dos consumidores e o acirramento no processo de concorrência, vem a cada dia exigindo que a indústria de hotéis busque uma competência empresarial maior, como o fator não só de promoção do desenvolvimento, mas mesmo como uma questão de sobrevivência”.(Herculano Albuquerque Iglésias – Presidente da Associação da Indústria de Hotéis **ABIH**-Nacional)

O motivo desse crescimento se deve ao fato do direcionamento por parte das autoridades competentes da alternativa do turismo voltado para eventos e o turismo cívico além de incrementar o turismo de negócio já existente. (Fontes publicações Ministério de Turismo e órgãos correlatos) Com isso se espera aumentar consideravelmente o número de visitantes e conseqüentemente uma demanda cada vez maior para a oferta dos meios de hospedagem existentes contribuindo com isso para aumentar a taxa de ocupação e o seu período, pois hoje a taxa de ocupação maior entre os

hotéis existentes se dá no período compreendido entre terça e quinta feiras justificando assim o motivo do baixo nível de ocupação das unidades disponíveis nos fins de semana.

Dado ao fato da capital federal ser o centro do poder nacional e das tomadas de decisões e definições que afetam todos os Setores do País, o perfil dominante dos visitantes que aqui chegam é composto na sua quase totalidade de profissionais liberais altamente qualificados consultores, executivos, empresários, empreendedores e políticos (pesquisas feitas por órgãos oficiais de turismo). Esse público pela necessidade de viajar freqüentemente, e por esse motivo ter que se hospedar em diferentes tipos de empreendimentos hoteleiros, se torna uma categoria que tem condições de comparar a qualidade dos serviços oferecidos, e em função desta percepção se faz necessário que sejam oferecidos pelos empreendimentos hoteleiros local um atendimento altamente qualificado e excelência na qualidade.

Segundo Falconi, "Ser competitivo é ter a maior produtividade entre todos os seus concorrentes. O que realmente garante a sobrevivência das Empresas é a garantia de sua Competitividade. No entanto, estas coisas estão todas interligadas: a garantia de sobrevivência decorre da competitividade, a qualidade (valor agregado)".(Falconi, 1992).

Em função do crescimento constante do número de pessoas que visitam a Capital Federal e a oferta crescente de novos empreendimentos no setor, faz - se necessário um investimento constante na qualidade dos serviços oferecidos pelas empresas hoteleiras aos seus clientes, para que superem sempre as expectativas de excelência na qualidade que o cliente espera receber. Como um dos fatores decisivos para a sobrevivência dos empreendimentos hoteleiros é o conjunto dos objetivos positivos (excelência e presteza no atendimento, acomodações confortáveis, instalações que detenham um aprimorado padrão de higiene e limpeza, profissionais qualificados) buscado pelo cliente e oferecido pelo hotel, toda avaliação positiva por parte dos hóspedes poderá fazer com que ele retorne outras vezes ao hotel, garantindo um nível de fidelidade, que é uma das principais metas buscadas

pelos empreendimentos hoteleiros, e que também indique o empreendimento para outras pessoas, contribuindo assim para garantir a sobrevivência do empreendimento.

Este conjunto de itens descrito acima corresponde ao valor agregado da qualidade citado por (Falconi, 1992).

As pessoas que utilizam os serviços de hotelaria na capital federal têm como um dos requisitos básicos a necessidade de extensão dos seus escritórios, e para isso necessitam de infra-estruturas que ofereçam as condições básicas de atendimento para tal, ou seja, não é suficiente somente oferecer conforto e opções ótimas de lazer, mas também oferecer locais que possibilitem acessos à internet, fax, telefonia, vídeo conferência, salas de reuniões, escritórios virtuais etc. Possibilitando com isso aos empresários e executivos continuarem com o seus poderes de decisões inerentes aos seus negócios, mesmo estando fora das dependências das suas respectivas empresas.

Para que isso seja possível os hotéis devem utilizar tanto os recursos de profissionais qualificados e experientes (a partir da contratação de mão de obra qualificada, treinamento e capacitação do pessoal existente nos seus quadros de funcionários), como tecnológicos (utilizando as informações que os Sistemas de gestão e controle de hotelaria podem disponibilizar).

A informações fornecidas pelo sistema de gestão de hotelaria permitem que sejam tomadas, decisões importantes e bastantes significativas no tocante as melhorias do atendimento ao cliente em função das disponibilidades imediatas do Hotel. Por exemplo: a partir do cruzamento das informações de taxa de ocupação do hotel, previsão de ocupação durante o período em que o hóspede vai permanecer no hotel e unidades disponíveis nesse período, o hotel poderá oferecer para o hóspede, a título de cortesia, um apartamento de qualidade superior ao que ele fez a reserva cobrando a mesma tarifa. Isso fará com que o cliente sinta o seu nível de satisfação elevado, sem que com isso acarrete ônus para o hotel, uma vez que a referida unidade estaria desocupada durante o período de permanência do cliente.

Pode-se também baseando-se no cruzamento destas informações acima descritas acrescidas das informações sobre controle de estoque, custos fixos e taxa

de retorno (taxa mínima de ocupação que o hotel precisa para operacionalizar), Promover descontos a clientes preferenciais, pacotes para grupos, etc.

Para que se possa fazer uma avaliação mais precisa e abrangente sobre quais as informações mínimas necessárias que um sistema de gestão e controle pode disponibilizar, é de suma importância considerar o que os operadores gestores e usuários do sistema esperam e necessitam obter para que seja possível a sua utilização no controle eficaz do atendimento ao cliente do hotel. (Entende-se como usuários do sistema, os profissionais e colaboradores do hotel que tratam e utilizam as informações fornecidas pelo sistema para obter melhores resultados na qualidade do atendimento ao cliente).

Para efetuarmos o referido estudo foi escolhida a cidade de Brasília no Distrito Federal, uma cidade moderna e com características muito peculiares.

2. OBJETIVO

Identificar os requisitos mínimos para o controle da informação em sistemas de controle de hotelaria/hospedagem, como foco no subsistema de reservas, da rede

hoteleira de Brasília, segundo os gestores e usuários do sistema e, em específico no que se refere aos estabelecimentos que possuam acima de 180 uhs,

Procedimentos para levantamento de dados:

Levantamento das condições atuais de gestão de sistemas de informações pelos gestores usuários.

Levantamento das variáveis necessárias do sistema de gestão de hotelaria e suas inter-relações.

Para a confecção deste trabalho foram feitas entrevistas com profissionais pertencentes a empresas de hotelaria de pequeno e grande porte, e devido ao direcionamento do tema, e em função da sua utilização o foco de estudo e pesquisa foi direcionado para a qualidade nos empreendimentos hoteleiros de grande porte, com capacidade acima de 180 unidade habitacionais e de padrão Luxo ou Superior localizadas no Distrito Federal.

Foram pesquisados 6 (seis) empreendimentos de grande porte e 2 (dois) de pequeno porte (pousadas localizadas no Plano Piloto do DF), a pesquisa foi feita a partir de entrevista e resposta a questionários previamente elaborados e voltados para obter informações com relação à utilização dos sistemas satisfação das necessidades que os sistemas proporcionam e equipamentos utilizados pelos estabelecimentos (parque computacional). As entrevistas foram direcionadas aos gestores usuários e operadores dos Sistemas.

3. JUSTIFICATIVA

O controle do atendimento aos clientes em empreendimentos que disponibilizem mais de 180 uh's, (unidades habitacionais, ou seja: todo o tipo de acomodações que o empreendimento hoteleiro possa oferecer) se torna mais trabalhoso e complicado à medida que a sua taxa de ocupação aumenta. Como os serviços oferecidos têm que estar de acordo com os serviços que estão sendo oferecidos pela concorrência, ou melhores, faz-se necessário então, um acompanhamento constante da evolução do mercado e exigências dos clientes com relação à qualidade dos referidos serviços.

Segundo Célia Maria:

“Fica evidente que, continuamente e cada vez mais, tanto os hotéis de rede como os independentes deverão procurar especializar-se em oferecer aos clientes produtos e serviços cada vez mais adequados, focados, e especializados. E, como a Hospitalidade é um conjunto de detalhes tangíveis e intangíveis, além de buscar os melhores avanços em tecnologia e equipamentos (High-Tech), os Hotéis devem visar o High Touch (Alto toque pessoal), que só é possível com funcionários bem selecionados, bem treinados, conhecedores das necessidades dos clientes internos e externos e que saibam atender às reclamações dos hóspedes quanto ser proativos, corrigindo as falhas antes mesmo que aconteçam”.

(Célia Maria Dias, 2002).

Para que se obtenha uma avaliação precisa da qualidade oferecida pelo empreendimento, bem como uma análise de retorno do investimento e a possibilidade de agir com presteza nas tomadas de decisões, é de suma importância que se lance mão de mecanismos de controle confiáveis, rápidos e eficazes.

Uma forma rápida e eficiente para se dispor desses mecanismos de controle é a utilização de sistemas informatizados. Como o setor de reservas é o cartão de visitas de qualquer empreendimento de hospedagem, é de opinião unânime por parte dos gerentes de todos os empreendimentos pesquisados, a necessidade de um sistema de reservas que atenda com rapidez e segurança e que possibilite uma

interação eficaz com os outros sistemas existentes, certamente esse sistema se tornará uma peça fundamental para que sejam satisfeitas todas as exigências e necessidades.

O critério de dimensionamento com relação aos estabelecimentos que possuam acima de 180 uhs, se deve ao fato de que os sistemas existentes no mercado que atendem à demanda solicitada pelas empresas hoteleiras foram desenvolvidos de tal maneira que a utilização completa de todos os seus módulos de controle somente se torna viável quando utilizados por empreendimentos de grande porte, (empreendimentos que estão contidos no perfil acima descrito). São sistemas relativamente caros, aos quais os estabelecimentos têm que se adequar, caso contrário se torna ainda mais caro o desenvolvimento personalizado, por este motivo inviabiliza a aquisição destes sistemas por parte de estabelecimento de menor porte e conseqüentemente com uma receita mais baixa. Esse fato, no entanto não caracteriza uma afirmação de que só os estabelecimentos de grande porte podem ser detentores de sistemas informatizados. Uma vez que podem e devem ser desenvolvidos sistemas que atendam perfeitamente a este nicho de forma eficaz, com qualidade e a preços bastante atrativos.

Os empreendimentos hoteleiros existentes no distrito federal são formados, na sua grande maioria, por empresas hoteleiras cuja oferta de unidades habitacionais estão acima de 100 uh's.

Devido a instalações de novos empreendimentos, são muitos deles pertencentes a empresas que atuam no mercado internacional e detentoras de conhecimentos na oferta de produtos e serviços que primam acima de tudo pela excelência e qualidade, e pelo fato de um grande numero de empreendimentos hoteleiros existentes estarem em funcionamento há muitos anos, (fato constatado a partir de informações colhidas durante o trabalho de pesquisa), existe uma necessidade por parte dessas empresas mais antigas do direcionamento de investimentos em qualidade, aprimoramento dos serviços, melhoria nas suas

instalações e tecnologia, para que possam atuar no mercado de uma forma altamente competitiva.

Uma prática atual de serviços que já estão sendo oferecidos pelas Empresas hoteleiras é o serviço de “Business Center” (locais dentro das instalações dos Hotéis onde os empresários e executivos podem ter acesso a redes de internet), possibilitando, com isso, aos mesmos darem continuidade aos seus negócios, mesmo estando distantes do seu local de trabalho.

Uma facilidade tecnológica que possibilita também auxiliar na qualidade dos serviços oferecidos deve ser a utilização de sistemas computadorizados fornecedores de informações e controles que permitem aos gestores usuários tomarem decisões e providências no tocante a implementar medidas necessárias e em tempo hábil, para que as ofertas destes serviços se tornem um diferencial da qualidade.

A utilização de um sistema de gestão e controle é de fundamental importância para que esta “facilidade tecnológica” seja utilizada com todo o seu potencial.

Para um gestor do empreendimento hoteleiro é de suma importância a qualidade no atendimento ao cliente esta é a principal atividade a ser exercida por ele e os seus colaboradores visto que o atendimento é o cartão de visita do hotel para o hóspede. Como podemos perceber na declaração de Petrochi:

“A sobrevivência do hotel depende da sua capacidade de evoluir com o meio.

Ao ingressar no hotel, o hóspede transforma-se em um fiscal de qualidade: avalia tudo, durante todos os dias em que estiver hospedado e durante 24 horas de cada dia. Avalia o prédio, sua fachada, seus jardins, sua entrada, o piso, as cortinas, a decoração, o tratamento que recebe, os espaços que o levam ao apartamento. E no apartamento que lhe foi destinado, a inspeção continua, detalhadamente. Enquanto permanecer hospedada, a pessoa estará observando, analisando e julgando cada detalhe, cada peça do hotel, cada resposta da equipe. E, ao sair, estará levando em sua mente um completo relatório de auditoria de qualidade.”“.

(PETROCHI, 2002).

Pois o cliente a qualidade do atendimento é o referencial pelo o qual o mesmo avalia a sua permanência ou volta ao hotel. Uma vez que, por se tratar de

um serviço, o que fica na lembrança do cliente é justamente a forma como foi tratado e servido desde o momento da sua chegada, durante a sua permanência, e a sua saída do hotel.

A utilização de sistemas informatizados pelos gestores ajuda em muito na qualidade do atendimento prestado aos clientes.

Os sistemas de gestão de hotelaria funcionam de uma forma interligada entre os diversos setores do empreendimento, possibilitando uma tomada de decisão rápida e eficiente por parte dos gestores e aprimorando, com isso, o conceito de controle e qualidade.

Os usuários do sistema podem dispor de ferramentas que possam suprir com rapidez e eficiência controles e batimentos, tais como: preferências dos hóspedes, perfis, disponibilidades, motivo da viagem, etc. De posse dessas informações o gestor poderá tomar decisões estratégicas que possibilitem oferecer produtos e serviços que proporcionem um aumento da satisfação dos clientes, atendendo às suas necessidades e promovendo com isso um estímulo à fidelidade por parte do hóspede. Entende-se por fidelidade a preferência do cliente por um determinado hotel ou estabelecimento em função da avaliação dos resultados positivos recebidos.

A fidelidade é também uma das principais metas a serem atingidas pelo emprego da qualidade nos serviços oferecidos.

4. QUALIDADE NOS SERVIÇOS

A função de um hotel se resume na prática do **bem servir** e essa prática se torna a busca incansável por parte dos seus gestores, os quais procuram cada vez mais, a utilização de ferramentas modernas e eficazes que possibilitem alcançar a qualidade total no que diz respeito ao atendimento, visando com isso proporcionar aos seus clientes um nível de satisfação que supere as expectativas, possibilitando assim, a conquista da 'fidelidade' por parte dos hóspedes.

Esta 'fidelidade' é de vital importância, uma vez que o produto oferecido é de certa forma de natureza abstrata não podendo com isso ser reparado caso seja oferecido com algum 'defeito', e levando-se em consideração que o consumidor nem sempre reclama do mau atendimento, simplesmente não retorna, o serviço oferecido têm que gerar um nível de satisfação tal que o seu adquirente atinja o nível pleno de satisfação possibilitando com isso o seu retorno sempre.

Todo estabelecimento deve levar em consideração que o seu principal gerador de receitas é o hóspede. Logo, em função de cada hóspede, também poderão ser feitas projeções de faturamento futuros tendo como base a 'fidelidade', analisando o perfil de cada um, quantidade de vezes que se hospedam por ano, períodos de hospedagem, idade etc. Em função destes parâmetros poderão ser estabelecidas previsões de receitas futuras que cada hóspede representa para o empreendimento. Esse conjunto de informações faz com que cada cliente seja tratado com uma especial atenção, para que seja estimulado e absorvido pelo mesmo o conceito de 'fidelidade'.

Para que a aplicação desse conceito seja possível, faz-se necessário ter um controle eficiente de qualidade, pessoal qualificado para o atendimento, instalações adequadas, e principalmente a utilização por parte dos gestores de ferramentas que possibilitem tomadas de decisões rápidas e precisas, no sentido de que a priorização no atendimento dos novos clientes não influenciem e nem interfiram em hipótese alguma na qualidade dos serviços prestados aos antigos e fiéis clientes (pois devido

ao fato de já se ter conseguido a sua preferência não se deve descuidar em hipótese alguma das atenções dispensadas aos mesmos). Segundo Falconi:

“Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades do cliente “

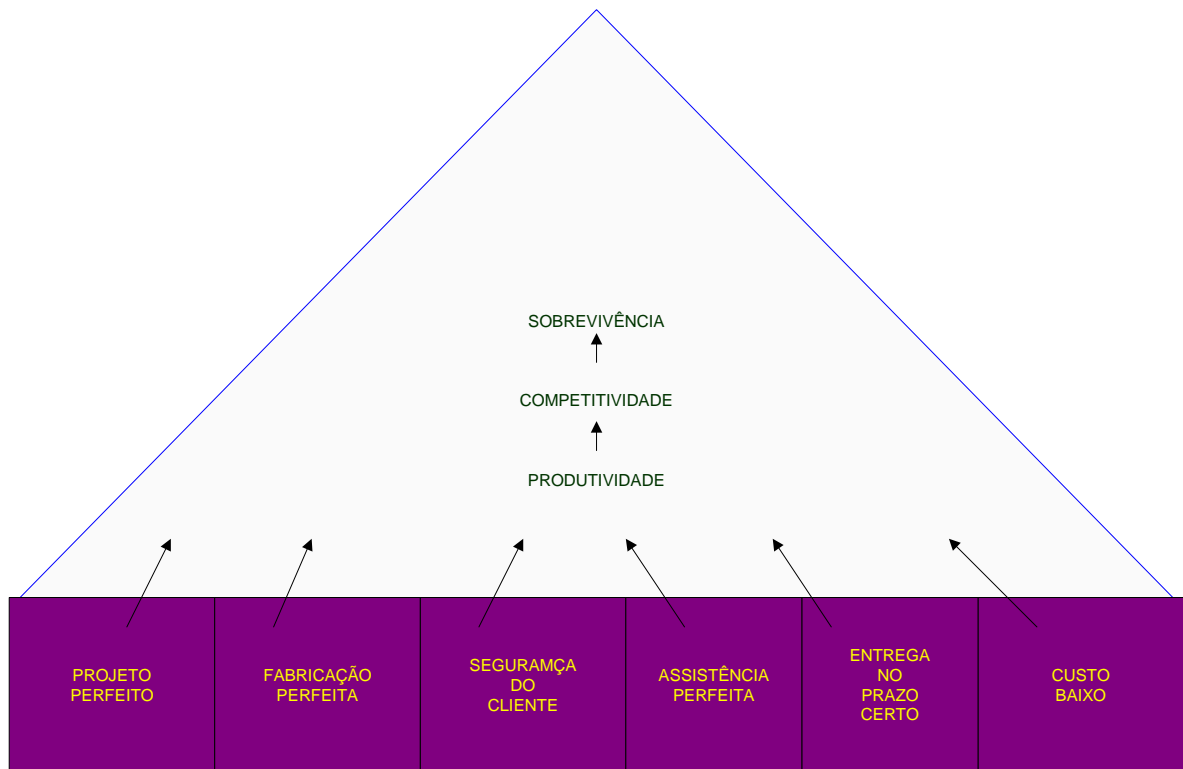
(Falconi, 1992).

Justifica-se discutir a qualidade neste trabalho dado ser ela a principal referência para o controle da informação pelo gestor. Contudo, sua relevância pode ser observada se vinculada aos princípios de interligação entre os subsistemas que compõem o sistema de reserva. Esta abordagem, da perspectiva sistêmica aplicada à hotelaria, respalda-se em Petrocchi (2002) que, inclusive destaca seu funcionamento de forma integrada:

“A hotelaria deve estar atendida com a informática, usando sistemas de apoio administrativos para alcançar ganhos operacionais e racionalização de custos”.

(PETROCHI, 2002)

Falconi (1999) definiu graficamente a referida integração sistêmica em qualidade, os conteúdos, contudo, são expresso em conceitos aplicados à qualidade, mas que, entende-se aplicam-se ao presente trabalho, pois, procura-se relacionar o controle da qualidade por meio do controle da informação. Neste sentido, as seis variáveis por ele destacadas, conforme pode-se observar a seguir, são as mesmas no que se refere a um empreendimento hoteleiro.



(fonte: Falconi 1992)

A partir das seis variáveis destacadas por Falconi, aplicou-se, no levantamento de dados, o potencial que deveria ser considerado imprescindível, da perspectiva do usuário – gestor-. Acrescente-se, ainda, que as interrelações entre as variáveis de Falconi e sua prática, pelo usuário gestor, deu-se num contexto de uma abordagem do sistema de reservas e de seus principais módulos.

No âmbito deste trabalho, privilegiou-se os seguintes módulos como nível de informação agregada: reserva, recepção, caixa, controle de diárias, controle de consumo, previsões de ocupação, mapas de ocupação, controle de ocupação, emissão de cartões de crédito/acesso, upgrade de apartamentos, interação com governança, interação com o estoque, interação com eventos, interação com A & B, interação com sistemas de comunicação, interação com agências de viagens/promotoras, interação com empresas de transporte, interação com empresas de eventos e interação com órgãos de turismo.

Justifica-se a seleção de módulos adotada pelo fato de eles representarem uma seleção mínima para o exercício do controle da informação em prestação de serviços hoteleiros. Acrescente-se que, como resultado da pesquisa, os entrevistados consolidaram a seleção dos mesmos como sendo os principais e mais adequados para a realização de um atendimento com qualidade.

5. MÓDULO DE RESERVAS

O empreendimento hoteleiro por se tratar de uma organização cuja principal finalidade é a prestação dos serviços de: acomodações, lazer, atendimento ao bem estar e oferta de comodidades, precisa ter ao seu dispor uma equipe de profissionais altamente qualificados que possibilitem o cumprimento dos objetivos e metas com eficácia e qualidade. Estes, por sua vez, necessitam ter ao seu dispor meios que ajudem e facilitem de forma rápida e precisa a realização e o cumprimento das suas tarefas.

Atualmente todas as organizações dispõem de ferramentas tecnológicas que contribuem para o seu perfeito funcionamento e entre estas ferramentas pode se ressaltar os sistemas informatizados. Como não poderia deixar de ser, a indústria de serviços hoteleiros também dispõe dos seus sistemas de controle e dentre esses sistemas existe um bastante significativo que é o sistema de gestão de hotelaria, composto de vários sub sistemas e entre eles o sub sistema de reservas.

Trata-se de um sistema que funciona de maneira integrada composto de muitos módulos que atendem aos diversos setores de um empreendimento hoteleiro, possibilitando uma interação sofisticada e funcional entre eles. Este sistema foi desenvolvido por uma empresa de consultoria em informática e desenvolvimento de sistemas, e a sua forma mais usual de comercialização é a de cessão de direitos que funciona como uma espécie de aluguel, ou seja, a empresa que adquire o produto não detém a propriedade do mesmo só tem o direito de utiliza-lo, e para isso paga uma taxa de implantação e uma taxa mensal a título de manutenção enquanto durar o contrato.

Como esse sistema foi desenvolvido para atender um segmento do mercado (segmento hoteleiro), o mesmo o atende de uma forma genérica necessitando na maioria das vezes que o hotel ao adquiri-lo se adapte às suas exigências. Nesse caso o sistema pode não atender todas as suas expectativas para efetuar um atendimento aprimorado e de qualidade para o cliente.

Caso o hotel queira que o sistema seja adequado perfeitamente às suas necessidades terá que fazer um investimento bem maior.

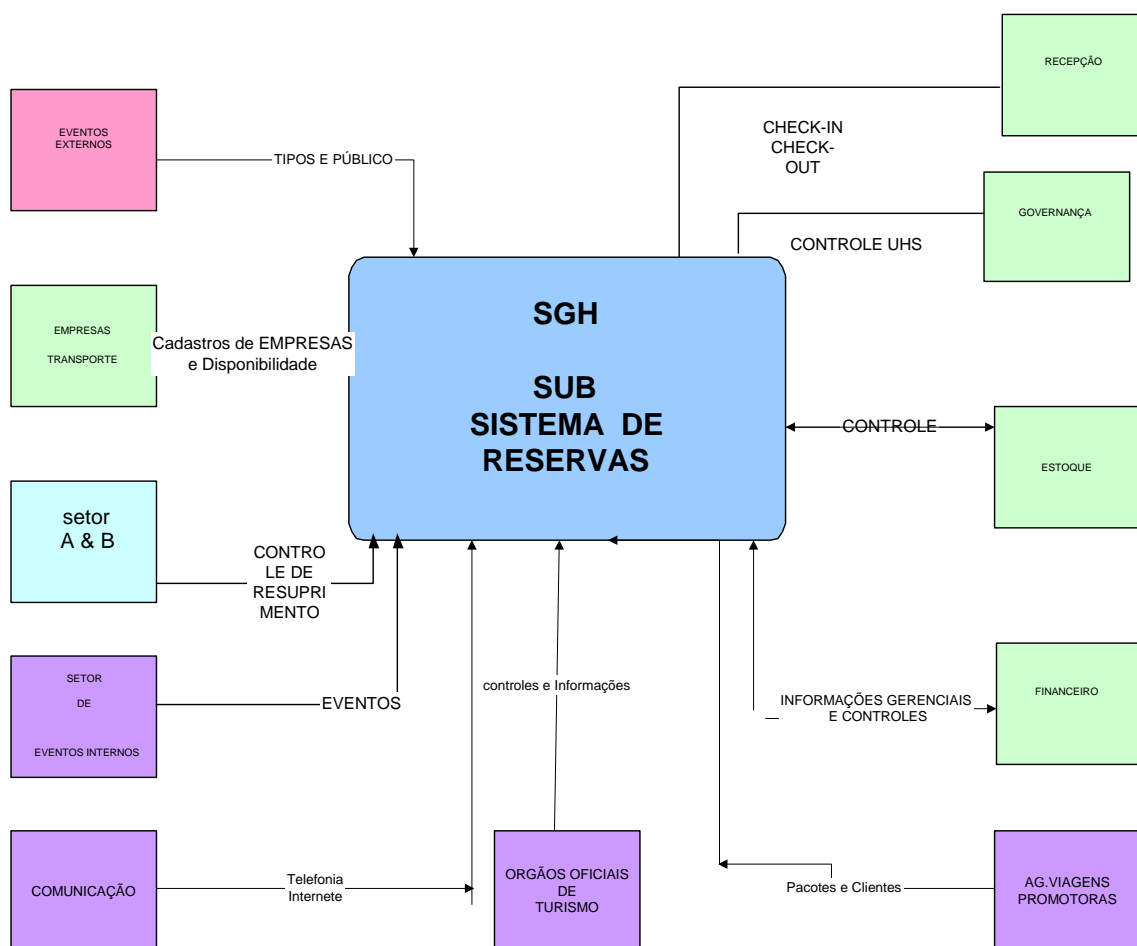
Em razão do sistema de gestão de hotelaria ter uma abrangência muito significativa, no presente trabalho enfocaremos o subsistema de reservas por se tratar de um dos módulos cuja característica funcional pode perfeitamente ser adequada ao objeto do nosso estudo de qualidade no atendimento, por se tratar do subsistema que interage com o hóspede a partir do momento que é gerada a intenção de se hospedar, chegada do hóspede ao hotel, disponibilização das acomodações, acompanhamento do hóspede durante a sua permanência no hotel, (mediante as suas interações com os diversos subsistemas existentes) e também com a saída do hóspede por ocasião do término da sua permanência no hotel.

Na perspectiva dos gerentes tomadores de decisão e dos usuários de oferta e de consumo, o subsistema de reservas é um dos principais módulos do sistema geral de controle de hotelaria/hospedagem.

O mesmo é de fundamental importância no que tange a tomada de decisões estratégicas, melhorias na qualidade do atendimento e conseqüentemente aumento na qualidade dos serviços oferecidos aos hóspedes, proporcionando com isso um aprimoramento e elevação nos níveis de expectativa esperados por parte dos clientes, de tal maneira que, afeta diretamente a percepção do cliente quanto à qualidade do atendimento, e oferta de serviços em geral e fornece subsídios de forma rápida e eficaz para a tomada de decisões.

Apresenta-se a seguir cada um dos módulos destacados. O texto relacionado a cada um é resultante do levantamento de campo, que visou, da perspectiva do usuário gestor, a identificação das variáveis e de suas inter-relações quanto ao controle da informação em sistema de reserva.

1) DIAGRAMA DE CONTEXTO DO SUB SISTEMA DE RESERVAS



2) REQUISITOS PARA UM BOM FUNCIONAMENTO DO SUBSISTEMA DE RESERVAS

Na percepção dos gestores e usuários. Para se ter um ótimo desempenho na qualidade dos serviços o Subsistema deve atender os seguintes itens;

- I. Reserva
- II. Recepção
- III. Caixa
- IV. Controle de Diárias
- V. Controle de Consumo
- VI. Previsões de Ocupação
- VII. Mapas de Ocupação
- VIII. Controle de Ocupação
- IX. Emissão de Cartões de Crédito/Acesso
- X. Upgrade de apartamentos
- XI. Interação com Governança
- XII. Interação com o Estoque
- XIII. Interação com Eventos
- XIV. Interação co A & B
- XV. Interação com Sistemas de Comunicação
- XVI. Interação com Agências de Viagens/Promotoras
- XVII. Interação com Empresas de Transporte
- XVIII. Interação com Empresas de Eventos
- XIX. Interação com Órgãos de Turismo

I. RESERVAS

O módulo de reservas deve prever um total controle das reservas feitas antecipadamente pelos clientes, tanto pessoa física quanto pessoa jurídica (empresas, promotoras, agências de viagens etc...), pelas diversas vias disponíveis tais como: telefone, fax, “internet” (“e-mails”, “sites” do hotel ou de centrais de reservas).

O Sistema deve consultar a sua base de dados para poder efetivar ou não a(s) reserva(s) solicitada(s) de acordo com a disponibilidade do hotel no período, e ter a versatilidade de estabelecer alternativas para o caso de não possuir vagas para a(s) uh's solicitadas e possuir disponibilidades para outras categorias de uh's. Podendo nesse caso disponibilizar em nível de tempo real uma janela para um gestor que tomará a decisão de confirmar ou não a oferta, ou ficar a alternativa de total responsabilidade do sistema. Esta disponibilização será feita a partir de informações estatísticas e cruzamentos de dados contidas nas diversas bases de dados pertencentes aos sistemas interligados tais como; previsão de ocupação no período, eventos locais no período e taxa de ocupação, dentre outras.

Em função dos cruzamentos o sistema terá a capacidade de verificar se é possível fazer a oferta de reservas com os mesmos padrões de tarifas solicitadas ou caso não seja possível a substituição, informar as disponibilidades enfatizando o seu diferencial em relação ao solicitado.

O módulo de reservas necessita para ter o seu perfeito funcionamento interagir com os módulos descritos a seguir aproveitando as informações por eles prestadas e tratadas.

II. RECEPÇÃO

Este módulo trata o cliente no momento da sua chegada e a sua saída no hotel e fornece essas informações ao módulo de reserva

O módulo deve ser uma ferramenta eficaz de grande e fundamental importância para a recepção, pois, será em função dele que a qualidade dos serviços prestados aos clientes no momento da sua chegada ou saída determinará o padrão de qualidade e excelência no atendimento que irá promover o início do diferencial. O módulo de recepção é composto de dois submódulos que são: “CHECK – IN” e “CHECK – OUT”.

i. “CHECK – IN”

Deve disponibilizar em tempo real, todas as reservas feitas, e qual a disponibilidade de uh's. Para comodidade do cliente, será emitida a ficha de entrada para a sua assinatura com todos os dados da reserva, se o mesmo já estiver cadastrado ou possibilitar um cadastramento rápido e eficiente para os que não estiverem cadastrados. Deve ser disponibilizado de uma maneira rápida e eficiente opções de escolha para trocas de uh's caso seja solicitada pelo cliente.

Deve emitir também o cartão de crédito/acesso que permitirá ao hóspede tanto entrar no seu apartamento como também efetuar despesas nas dependências do hotel ou junto aos seus parceiros. O limite do crédito deverá ser em função de créditos pré-aprovados e o seu controle será feito em tempo real semelhante a uma conta corrente.

É de responsabilidade também do sistema indicar as preferências dos hóspedes antigos com relação a apartamentos, alimentação, horários de acordar arrumação do apartamento etc.

O sistema deve proporcionar um “check-in” rápido e eficiente para que seja tomado o menor tempo possível do hóspede.

ii. “CHECK – OUT”

O sistema deve disponibilizar de forma rápida e eficiente toda a movimentação das despesas feita pelo cliente nas dependências do hotel e junto aos seus parceiros em forma de extrato detalhado para conferência e aprovação. Este procedimento possibilita uma análise rápida e segura por parte dos clientes dos gastos efetuados e possibilita resolução rápida e eficiente por parte da gerência no caso de qualquer discordância por parte do hóspede se por ventura vier a acontecer.

São emitidas também mediante solicitação, as notas fiscais e ou faturas referentes às despesas para pagamento e ou assinatura se for o caso.

Neste módulo é controlado também o período de permanência de cada hóspede, emitindo relatórios diários no início de cada dia da uh's que deverão ser feitos os “check-outs” no dia, e para o dia seguinte. Isso permitirá um controle efetivo dos apartamentos que estarão sendo disponibilizados, possibilitando também que a recepção informe ao hóspede de uma maneira cordial que a sua estadia está prevista para ser encerrada no dia seguinte, e oferecendo para o mesmo a opção de permanecer por mais tempo, caso haja disponibilidade, ou não, se não houver disponibilidade.(Informações obtidas através do módulo de reserva).

Os controles diários do sistema também emitirão alerta para datas especiais que por ventura estejam cadastradas (aniversários, casamento, lua de mel etc).

Os extratos de diárias e consumos feitos pelo cliente estarão disponibilizados em tempo real tanto on-line quanto através de um canal especial do circuito interno de tv, permitindo ao hóspede o seu acompanhamento a qualquer momento que desejar.

III. CAIXA

Responsável pelo fornecimento dos controles financeiro para o módulo de reserva.

O módulo deve fornecer de forma dinâmica todos os gastos e despesas realizadas pelo hóspede bem como os pagamentos efetuados.

É de responsabilidade também deste módulo informar para o módulo financeiro o tempo de permanência, tarifas acordadas, formas de pagamentos e os responsáveis pelos pagamentos.

A partir das informações recebidas dos módulos controle de diárias e controle de consumo, o caixa fornece ao módulo de recepção “check-out” as despesas efetuadas pelo hóspede, bem como as disponibilização para consulta pelo mesmo através de canal especial de circuito interno de tv ou rede interna de computador (on-line).

IV. CONTROLE DE DIÁRIAS

Fornece informações sobre ocupações reais do hotel para o módulo de reservas.

A função deste módulo é a de efetuar o controle de todas uh's ocupadas ou não, o período de ocupação para cada uma delas, fazer o cruzamento das reservas solicitadas com as efetivadas, emitir o controle de taxa de ocupação e o controle de previsão para ocupação em função das reservas feitas antecipadamente, emitir históricos para acompanhamentos por períodos solicitados pelos diversos setores do hotel para possibilitar tomadas de decisões e elaboração de estratégias, controle para a disponibilizações de uh's para reformas, controlar as uh's que estão disponíveis para arrumação diferenciando as que estão ocupados e as que estão vagas, priorizando as que estão disponibilizados para ocupação através das reservas.

Faz parte deste módulo também o lançamento das diárias vencidas, o controle do consumo feito no frigobar e os telefonemas feitos pelo hóspede, bem como os apartamentos liberados pelas camareiras após serem feitas as arrumações.

As despesas efetuadas pelo hóspede serão repassadas ao módulo de consumo no que se refere ao consumo no frigobar ligações telefônicas efetuadas e outras despesas relativas ou realizadas no apartamento.

V. CONTROLE DE CONSUMO

Este módulo repassa ao módulo caixa, as informações referentes às despesas do hóspede recebidas do módulo de controle de diárias bem como as despesas efetuadas nas dependências do hotel e nas empresas conveniadas.

Este módulo é o responsável pelo controle de todo o consumo feito pelo hóspede nas dependências do hotel e nas dependências das empresas conveniadas.

Com relação ao controle do frigobar o módulo permite um reabastecimento eficaz, fornecendo subsídios para a governança no sentido de disponibilizar artigos que tenham a preferência do hóspede (baseado na relação de consumo feita pelo mesmo) interagindo com o módulo de controle de estoque, possibilitando com isso um atendimento diferenciado, elevando a qualidade do atendimento e o nível de satisfação do cliente.

VI. PREVISÃO DE OCUPAÇÃO

A partir dos módulos: controle de reservas, controle de diárias, eventos, das informações armazenadas sobre congressos e eventos locais e regionais, e também da base de históricos do hotel, o sistema pode disponibilizar relatórios gerenciais que possibilitarão tomadas de decisões e definições de estratégias, para que sejam mantidas as taxas de ocupação elevadas ou se buscar uma forma de implementá-las.

Neste módulo poderão ser feitas projeções a níveis de preço de tarifas versus ocupação com o respectivo retorno, bem como ponto de equilíbrio interagindo com os outros módulos do sistema interligados tais como; estoque, fornecedores, financeiro, administrativo e todos os outros que controlem as receitas e despesas além dos custos fixos e variáveis, possibilitando com isso tomadas de decisões conscientes, rápidas, precisas e eficazes.

VII. MAPA DE OCUPAÇÃO

A finalidade deste módulo é a de fornecer subsídios para os diversos setores do hotel que trabalham em função da ocupação efetivada, pois é de vital importância para o bom andamento do serviço que todos os setores envolvidos tenham conhecimento do número de pessoas que estão hospedadas de fato e o número de uh's ocupadas, para que se possa oferecer um serviço de qualidade, que supere as expectativas e consolidem o diferencial.

Para o setor de A&B (setor de alimentos e bebidas, setor que controla os bares restaurantes e afins) é de suma importância saber o número de pessoas hospedadas para que possa ser feito um dimensionamento do que deve ser preparado e disponibilizado para o café da manhã, um bom provisionamento do estoque da copa, do restaurante e dos bares, que por sua vez junto ao almoxarifado poderá verificar se o estoque existente atenderá a demanda ou se deverá ser providenciado um ressuprimento, haja visto que para se prestar um serviço de qualidade não poderá faltar nada que esteja sendo disponibilizado e ou oferecido para o hóspede.

Para o setor de governança também é de grande importância a informação, pois a partir dela, poderão ser feitos os escalonamentos de pessoal, divisão dos turnos de trabalho, dimensionamento do estoque para reposição dos itens de higiene e limpeza para os apartamentos, roupas de cama, lavanderia, reabastecimento e abastecimento dos frigobares, disponibilização do pessoal e utensílios para manutenção preventiva e ou corretiva.

Para o setor de reservas é de suma importância, pois em função da ocupação efetiva se poderá ter o número de unidades disponíveis, sendo esses dados importantes também para a recepção, pois isso facilitará ao atendimento dos clientes que querem se hospedar e não fizeram reservas com antecedência.

O setor financeiro também utilizará as informações obtidas a partir deste módulo, pois elas representam entrada de receitas e determinação também dos custos variáveis.

VIII. CONTROLE DE OCUPAÇÃO

Este módulo é o responsável pelo controle da ocupação do hotel, fornecendo subsídios para reservas e estatísticas gerenciais, em função das quais poderão ser tomadas decisões sobre todos os aspectos de logísticas e estratégias que possam garantir um índice de ocupação elevado.

Em função deste módulo serão feitas as análises de retorno e rentabilidade do empreendimento, permitindo também a verificação e controle da sazonalidade de ocupação, facilitando para que os gestores

possam ter uma visão concreta e rápida com relação, por exemplo, à oferta de tarifas competitivas em relação ao mercado e também a uma análise do nível de aceitação que o empreendimento está tendo em relação ao mercado e seus concorrentes.

IX. EMISSÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO / ACESSO

Este é o módulo responsável pela emissão e controle dos cartões de créditos e acesso dos hóspedes no hotel, e nos estabelecimentos que mantém convênio/parcerias com o hotel, registrando todas as transações que forem feitas utilizando o referido cartão em tempo real, tais como: consumos, acesso ao apartamento e instalações privativas para hóspedes, gastos e utilizações de bens e serviços. O sistema também controla o limite de crédito e o prazo de validade que será feito em função da previsão de permanência do hóspede no hotel.

As informações controladas por este módulo são fornecidas para os módulos de controle de diárias recepção e financeiro. É este módulo que efetua o bloqueio de acesso ao apartamento e utilização para o consumo e despesas nas instalações do hotel e também dos seus parceiros, após o check-out e ou o término do período de permanência, tornando com isso impossível que sejam feitas quaisquer despesas ou acesso após o fechamento da conta por parte do cliente, evitando assim transtornos ou desgaste com o pessoal do hotel.

É este módulo que permite o cadastramento das senhas criptografadas de acesso exclusivo, pessoal e intransferível e de conhecimento exclusivo do hóspede. O sistema efetuará o bloqueio imediato se por ventura for feito qualquer acesso considerado irregular, e caso isso aconteça após os devidos

esclarecimentos deverá ser disponibilizado um novo cartão e conseqüentemente deverá ser feito um novo cadastramento de senha.

X. “UPGRADE” DE APARTAMENTO

Este módulo permite que o hóspede possa trocar de apartamento imediatamente, levando para o novo apartamento toda a movimentação feita pelo hóspede no apartamento anterior automaticamente, e liberando o apartamento anteriormente ocupado da mesma maneira que se tivesse sido efetuado um “check-out”, disponibilizando com isso o apartamento para serem feitos todos os procedimentos compatíveis à situação.

Este módulo efetuará uma alteração temporária de tarifa para o caso do hóspede ter ocupado um apartamento de tarifa inferior e o motivo da mudança tenha sido conveniente para o hotel (isto também se aplica para o caso de reservas), ou informará para o módulo de controle de diárias a nova tarifa a ser administrada a partir do momento da permuta.

O módulo de controle de acesso também será informado para que seja permitido ao hóspede o novo acesso sem que o mesmo venha a ter que fazer nenhum esforço extra com relação a cadastramentos de senhas ou troca de cartões.

XI. INTERAÇÃO COM A GOVERNANÇA

O Sistema deverá informar diariamente a previsão de ocupação e a ocupação realmente efetivada, para que seja possível por parte da gerência da governança informar à pessoa responsável por cada andar o número de apartamentos que estão e serão ocupadas, permitindo com isso uma maior eficácia na distribuição das camareiras obtendo assim maior agilização na arrumação e limpeza dos mesmos.

Para que se estabeleça uma maior interação, é de responsabilidade do sistema informar também os apartamentos que estão sendo disponibilizados através do “check-out”.

Por sua vez, a governança deverá informar automaticamente todos os apartamentos que estão sendo disponibilizados para serem ocupados, após serem feitas as devidas arrumações e limpeza.

A interação entre o sistema de reservas e a governança permite um atendimento eficaz e um melhor controle, no que diz respeito à priorização dos apartamentos que deverão ser arrumados e ou disponibilizados. Isso ajudará no controle de distribuição do pessoal por andar, controle melhor da rouparia e dos produtos e acessórios que deverão compor os apartamentos.

XII. INTERAÇÃO COM O CONTROLE DE ESTOQUE

O controle de estoque é um dos módulos mais importantes de qualquer empreendimento comercial ou de serviço, pois é através do controle eficiente e dinâmico do setor que decisões importantes poderão ser tomadas com relação às compras para reposições e escolha de fornecedores,

possibilitando em função disso, até a determinação de tarifas a serem cobradas versus taxa de ocupação efetiva.

Estando o estoque sob controle poderão ser feitas compras em um número que se evite o desperdício ou que evite a falta de determinados itens importantes, evitando com isso aborrecimentos ou um possível mau atendimento aos clientes e graças à interação com os fornecedores o sistema terá um acesso permanente a preços atualizados bem como o prazo exato da entrega dos itens necessários à reposição solicitada.

Como o estoque é de grande importância para que se possa estabelecer um controle eficaz a interação deste módulo com o de reservas permite até o estabelecimento de tarifas cujo valor não venha a prejudicar a receita do empreendimento e a disponibilização para reservas versus prazo de reposição dos itens necessários para um bom atendimento aos clientes.

XIII. INTERAÇÃO COM EMPRESAS DE TRANSPORTE

Para que o serviço de traslado dos hóspedes entre os terminais de embarque e desembarque e o hotel seja eficaz, é preciso que haja uma interação perfeita, rápida e confiável entre o hotel e as empresa de transportes locais que realizam esse tipo de serviço.

Em função disso o subsistema de reservas pode disponibilizar uma maneira mais rápida e eficiente interação com os sistemas existentes nas referidas empresas. Essa interação pode ser via sistemas ou através de meios de comunicações tais como; fax, telefones e-mails etc. O fornecimento dos horários de chegada ou partida e quantidade dos hospedes, com antecedência para as empresas que prestam este tipo de serviço, permite um planejamento eficiente dando condições para que possam prever a

disponibilização de quantidades e tipos de veículos que poderão ser alocados para o atendimento da demanda solicitada.

Isso refletirá no diferencial de qualidade nos serviços do hotel trazendo satisfação e conforto para os seus clientes.

XIV. INTERAÇÃO COM SETORES DE EVENTOS

A interação entre o módulo de eventos e o de reservas, permite a elaboração de pacotes promocionais em função do controle das ocupações existentes e das previsões de ocupações, dos eventos que estão sendo realizados ou que serão realizados e isso possibilita um planejamento eficaz para a oferta de vagas, preços de tarifas a serem aplicadas interação com empresa de translados dentre outras.

XV. INTERAÇÃO COM A & B (Alimentos e Bebidas)

Permite a disponibilização da quantidade de hóspedes existentes no dia a dia e da previsão de ocupação, para que o setor de A & B possa dimensionar a necessidade ou não de reposição do seu estoque e dimensionamento do pessoal para atendimento, confecção do cardápio a ser oferecido, preparação do café da manhã, etc, possibilitando com isso a execução de serviços de qualidade e um bom atendimento, evitando qualquer transtorno ou contratempo.

XVI. INTERAÇÃO COM OS SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO

Entende-se como sistemas de comunicação os sistemas de telefonia, fax, internet “business – center” etc.

A interação com esses sistemas permite a obtenção em tempo real de todas as informações sobre a utilização dos hóspedes de todos esses serviços durante a sua estadia no hotel.

XVII. INTERAÇÃO COM EVENTOS NA CIDADE

Permite um controle eficaz com relação à taxa de ocupação, pois a depender do tipo de evento o hotel pode fazer uma previsão de ocupação, garantindo a preferência dos seus clientes efetivos e pode também estabelecer tarifas diferenciadas com relação aos seus concorrentes.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do resultado das entrevistas se pode constatar que tanto os gestores quanto os usuários nem sempre utilizam os dados e informações disponibilizadas pelo sistema de gestão de hotelaria de maneira tal que venham a auxiliar na tomada de decisões para o aprimoramento da qualidade.

Isso se deve ao fato de que na percepção dos gestores, um sistema de gestão de hospedagem, está mais voltado para facilitar os controles de entrada e saída de hóspedes, o controle de gastos efetuados pelo cliente, o controle financeiro e o controle efetivo da movimentação dos seus itens em estoque, do que a utilização do sistema para o fornecimento também de informações úteis e de muito valor, que possibilitem tomadas de medidas necessárias para um controle de qualidade eficiente.

Esse fato constitui também um complicador no que diz respeito a um dimensionamento adequado para a definição dos módulos necessários a serem adquiridos para um perfeito funcionamento do sistema de gestão de hospedagem que satisfaça plenamente à sua empresa.

Em algumas empresas, os sistemas foram adquiridos há algum tempo e a sua utilização, por se tratar de versões mais antigas, não pode interagir de uma forma mais eficiente com relação a interações com outros sistemas e utilização dos recursos mais modernos.

Outras empresas trabalham com alguns módulos do sistema (em função de redução de custo), criando com isso uma dificuldade em nível de controles e interações no que tange a tomada de decisões que possibilitem um controle e aprimoramento da qualidade em função dos dados fornecidos.

Por outro lado, existem empresas (geralmente as mais recentemente instaladas), que possuem as versões mais novas e completas do sistema, onde, os subsistemas interagem perfeitamente, utilizando tecnologia de ponta, e que podem fornecer subsídios suficientes para a tomada de decisões e controle da qualidade.

Baseado no fato de que o controle da qualidade no atendimento é muito importante para o empreendimento hoteleiro, há de se concluir que um sistema de reservas bem elaborado pode contribuir de maneira eficaz e precisa no que diz respeito ao controle da informação e da qualidade.

Todavia, para que esta meta seja atingida faz-se necessário que os gestores mudem os seus conceitos adquiridos ao longo dos anos, obtenham um conhecimento maior do sistema e o que ele se propõe a disponibilizar para que o mesmo seja utilizado de forma coerente e eficaz, e acima de tudo direcionar o seu foco de experiência para a obtenção e manuseio dos resultados oferecidos pelo referido sistema.

O conhecimento total das facilidades e operacionalidades por parte dos gestores, com relação aos sistemas no tocante a informações que possibilitem a tomada de decisões, é de certa forma um problema, uma vez que para tornar isso possível existe uma necessidade de rompimento de conceitos e comportamentos adquiridos ao longo das suas experiências profissionais, investimento na vontade de se submeter a novos conceitos de aprendizado e treinamento em novas técnicas que possibilitem o acompanhamento da evolução dos tempos, principalmente no que diz respeito à globalização.

A dificuldade maior se caracteriza por ser a maioria dos gestores composta de profissionais que já estão há muito tempo no mercado, e já enraizados com técnicas e paradigmas que os tornam, naturalmente, resistentes a mudanças, uma vez que o novo e o desconhecido assustam a maioria das pessoas por não conhecerem os resultados na prática.

A utilização das informações fornecidas pelo sistema ao usuário, na grande maioria, é feita por profissionais que não possuem a capacitação necessária para a sua utilização, e isso contribui para que as informações não sejam utilizadas adequadamente, e conseqüentemente não sendo utilizado de maneira coerente todo o potencial de informações e controle que o sistema disponibiliza. Essa deficiência na utilização do sistema contribui também para que não sejam criadas novas adequações que possibilitem uma melhoria significativa no que tange ao aprimoramento da oferta e do controle da qualidade.

Segundo alguns gestores usuários, apesar dos sistemas terem uma total interação, os mesmos não oferecem as informações de controle e batimentos de forma direcionada para que possam ser tomadas decisões para o emprego da qualidade proposta.

Quanto aos usuários e operadores se pode constatar que a grande maioria não dispõe de uma formação e capacitação adequada para manusear, utilizar e confiar no sistema. Em função disso sub utilizam as informações, efetuam os controles de forma arcaica e na maioria das vezes prejudicam a velocidade das respostas, e, conseqüentemente gerando um dificultador para a tomada de decisões.

É necessário também que sejam colocados profissionais treinados, capacitados e com o conhecimento total do sistema ou do módulo que o mesmo venha a se responsabilizar pela sua operação ou manuseio, (o fato de colocar profissionais capacitados para o manuseio do sistema não acarreta em um custo adicional, uma vez que devido a essa capacitação o retorno adquirido é de certa forma bem mais lucrativa do que o retorno adquirido pela falta deste “investimento”).

Explorar de forma racional e eficaz todos os recursos e facilidades que o sistema possa oferecer.

Gerenciamento dos resultados por parte dos gestores com poder de decisão, (Gestores que possam tomar medidas que determinem mudanças em função das informações obtidas através do sistema).

E acima de tudo uma constante comparação com as ferramentas existentes no mercado em relação às facilidades de operacionalização e melhorias de resultado, para que com isso possa estar sempre atualizando ou melhorando o sistema existente na organização.

7. Bibliografia Básica:

- ANSARAH, Marília Gomes. Turismo: segmentação de mercado. São Paulo: Futura, 2000.
- DIAS, Célia Maria M. Hospitalidade Reflexões e perspectivas. Beerari Sp: Manole 1ª Ed.
- ASSEFE, Roberto. Guia prático de administração financeira: pequenas e médias empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- BENI, Mário Carlos. Análise Estrutural do Turismo. 7ª ed. Ampliada e revisada. São Paulo, SENAC, 2002.
- LERNER, Walter. Organização, sistemas e métodos. São Paulo: Atlas, 3ª Ed. 1981.
- CANDIDO, Índio. Controle em hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 4ª Ed. 2001.
- CANDIDO, Índio. Gerente de hotel, alguns procedimentos e obrigações do gerente hoteleiro. Porto Alegre: Escola gráfica FEPLAN, 1994.
- CASTELLI, Geraldo. Administração Hoteleira. Caxias do Sul: EDUCS, 3º Ed., 2001.
- CASTELLI, Geraldo. Excelência em Hotelaria: uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.
- STARR, Martin K. Administração da Produção – Sistemas e Sínteses. São Paulo: Edgard Blucher, 1976.
- LARA, Simone. Marketing e vendas em Hotelaria. São Paulo: Futura, 2001.
- PETROCCHI, Mário. Hotelaria: planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2002.
- PETROCCHI, Mário. Turismo planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 1998.
- MARQUES J. Albano – Manual de Hotelaria (Políticas e Procedimentos). Rio de Janeiro: THEX, 8ª Ed. 2000.
- FALCONI, TCQ – Controle da Qualidade Total (no Estilo Japonês). Belo Horizonte: EDG, 8ª ed. 1999.
- SENAC, DN. – Pousada: Como Montar e Administrar. Rio de Janeiro. SENAC NACIONAL, 2002.