



e-Tec Brasil
Escola Técnica Aberta do Brasil

Recepção e Reserva

Cristiane da Silva Câmara

 **CETAM**
Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Manaus – AM
2011

Presidência da República Federativa do Brasil

Ministério da Educação

Secretaria de Educação a Distância

© Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Este Caderno foi elaborado em parceria entre o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas e a Universidade Federal de Santa Catarina para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil.

Equipe de Elaboração

Centro de Educação Tecnológica do Amazonas
– CETAM

Coordenação Institucional

Adriana Lisboa Rosa/CETAM
Laura Vícuña Velasquez/CETAM

Professora-autora

Cristiane da Silva Câmara/CETAM

Comissão de Acompanhamento e Validação

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

Coordenação Institucional

Araci Hack Catapan/UFSC

Coordenação do Projeto

Sílvia Modesto Nassar/UFSC

Coordenação de Design Instrucional

Beatriz Helena Dal Molin/UNIOESTE e UFSC

Coordenação de Design Gráfico

Carlos Antônio Ramirez Righi/UFSC

Design Instrucional

Renato Cislaghi/UFSC

Web Master

Rafaela Lunardi Comarella/UFSC

Web Design

Beatriz Wilges/UFSC
Gustavo Mateus/UFSC
Mônica Nassar Machuca/UFSC

Diagramação

Caroline Ferreira da Silva/UFSC
Juliana Tonietto/UFSC

Revisão

Júlio César Ramos/UFSC

Projeto Gráfico

e-Tec/MEC

Catálogo na fonte pela Biblioteca Universitária
da Universidade Federal de Santa Catarina

C172r Câmara, Cristiane da Silva
Recepção e reserva / Cristiane da Silva Câmara. –
Manaus : Centro de Educação Tecnológica do Amazonas,
2011.
44 p.
Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-63576-26-2

1. 1. Administração de hotéis. 2.. Hotéis, pensões, etc. –
Serviço ao cliente. I. Título.

CDU: 64.024

Apresentação e-Tec Brasil

Prezado estudante,

Bem-vindo ao e-Tec Brasil!

Você faz parte de uma rede nacional pública de ensino, a Escola Técnica Aberta do Brasil, instituída pelo Decreto nº 6.301, de 12 de dezembro 2007, com o objetivo de democratizar o acesso ao ensino técnico público, na modalidade a distância. O programa é resultado de uma parceria entre o Ministério da Educação, por meio das Secretarias de Educação a Distância (SEED) e de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), as universidades e escolas técnicas estaduais e federais.

A educação a distância no nosso país, de dimensões continentais e grande diversidade regional e cultural, longe de distanciar, aproxima as pessoas ao garantir acesso à educação de qualidade, e promover o fortalecimento da formação de jovens moradores de regiões distantes, geograficamente ou economicamente, dos grandes centros.

O e-Tec Brasil leva os cursos técnicos a locais distantes das instituições de ensino e para a periferia das grandes cidades, incentivando os jovens a concluir o ensino médio. Os cursos são ofertados pelas instituições públicas de ensino e o atendimento ao estudante é realizado em escolas-polo integrantes das redes públicas municipais e estaduais.

O Ministério da Educação, as instituições públicas de ensino técnico, seus servidores técnicos e professores acreditam que uma educação profissional qualificada – integradora do ensino médio e educação técnica, – é capaz de promover o cidadão com capacidades para produzir, mas também com autonomia diante das diferentes dimensões da realidade: cultural, social, familiar, esportiva, política e ética.

Nós acreditamos em você!

Desejamos sucesso na sua formação profissional!

Ministério da Educação
Janeiro de 2010

Nosso contato
etecbrasil@mec.gov.br

Indicação de ícones

Os ícones são elementos gráficos utilizados para ampliar as formas de linguagem e facilitar a organização e a leitura hipertextual.



Atenção: indica pontos de maior relevância no texto.



Saiba mais: oferece novas informações que enriquecem o assunto ou “curiosidades” e notícias recentes relacionadas ao tema estudado.



Glossário: indica a definição de um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.



Mídias integradas: sempre que se desejar que os estudantes desenvolvam atividades empregando diferentes mídias: vídeos, filmes, jornais, ambiente AVEA e outras.



Atividades de aprendizagem: apresenta atividades em diferentes níveis de aprendizagem para que o estudante possa realizá-las e conferir o seu domínio do tema estudado.

Sumário

| | |
|--|-----------|
| Palavra do professor-autor | 9 |
| Apresentação da disciplina | 11 |
| Projeto instrucional | 13 |
| Aula 1 – Recepção | 15 |
| 1.1 O início..... | 15 |
| 1.2 Localização..... | 16 |
| 1.3 Postura..... | 16 |
| 1.4 Contrato de hospedagem..... | 17 |
| 1.5 Fluxo de entrada..... | 18 |
| Aula 2 – Permanência do Cliente | 23 |
| 2.1 Mudança de apartamento..... | 23 |
| 2.2 Serviço de cofre..... | 23 |
| 2.3 Reclamações do cliente..... | 26 |
| Aula 3 – Caixa | 29 |
| 3.1 Tarefas..... | 29 |
| 3.2 Relatórios..... | 29 |
| 3.3 Fluxo de saída..... | 29 |
| Aula 4 – Livro de reclamações | 35 |
| 4.1 A origem..... | 35 |
| 4.2 FNRH e BOH..... | 35 |
| Aula 5 – Reservas | 37 |
| 5.1 Localização..... | 37 |
| 5.2 Ciclo de reservas..... | 37 |
| 5.3 Sistemas informatizados..... | 38 |
| 5.4 Efetuação de reservas..... | 39 |
| Referências | 43 |
| Currículo da professora-autora | 44 |

Palavra do professor-autor

Olá, caro(a) estudante!

É com imensa honra que damos as boas-vindas a você, estudante, e o(a) parabenizamos por cursar esta disciplina, na qual vamos juntos trabalhar e construir conhecimentos na área de hotelaria acerca de recepção e reserva. Cumprimento-o(a) também porque, além de tudo, você teve a grande ousadia de escolher como ferramenta de estudo a educação a distância. Por meio desta oportunidade única, abordaremos detalhadamente os meios, mecanismos e funcionamento da hotelaria.

Este tema é de grande importância para o profissional de turismo, pois estabelece fundamentalmente conhecimentos para o funcionamento do sistema hoteleiro.

O caderno traz para você conteúdos, atividades, dicas e sugestões. Não perca esta oportunidade, aproveite e mãos à obra!

Bom estudo e um forte abraço!
Professora Cristiane da Silva Câmara

Apresentação da disciplina

A explosão do turismo proporcionou uma expansão espetacular das empresas hoteleiras, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional do hotel.

Geraldo Castelli

O tema “hotel” é desses que vão se tornando complexos e indispensáveis na medida em que vai se iniciando em seus desdobramentos. Sendo um local destinado a abrigar pessoas de origens heterogêneas, com temperamentos, propósitos e interesses muito diversos, um hotel requer planejamento de todos os aspectos que compõem sua existência em permanente atividade. Como um estabelecimento comercial peculiar, com infindáveis exigências de organizações, nunca se pode permitir fechar ou deixar de estar alerta para as necessidades da clientela.

A elaboração deste caderno foi executada com muito requinte e zelo, contemplando a disciplina de Recepção e Reserva para o Curso Técnico em Hospedagem na modalidade de educação a distância, com o propósito de dar orientações e direcionamento para o(a) aluno(a), o profissional técnico de turismo, no decorrer do processo de ensino-aprendizagem no qual irá progredir, encorajando-o(a) num caminho de interação com as mais diversas mídias em formato digital ou escrito, enriquecendo e dinamizando assim o caminhar da aprendizagem.

De fato iremos estudar e estabelecer amplamente conceitos de turismo e hotelaria, evolução da história hoteleira, caracterizar as áreas e funções do hotel, objetivando uma profunda análise da importância e função dos setores de recepção e reservas. Vamos estabelecer que em algumas atividades de avaliação poderemos formar grupos para desenvolvimento das atividades, dependendo da sua complexidade, frisando que o primeiro grupo formado deve ser mantido no decorrer da disciplina, pois assim abre-se um leque de oportunidades para a criação de um ambiente de colaboração e de apoio mútuo. Esta temática é uma excelente oportunidade para o crescimento acadêmico e contribui imensamente para a formação profissional, tornando mais amplos os conhecimentos no ramo da hotelaria, que podem ir ao encontro do exercício do profissional em Hospedagem, primando sempre pelo diferencial, pela qualidade e excelência.

Projeto instrucional

Disciplina: Recepção e Reserva (carga horária: 30h).

Ementa: Localização, postura, contratos de hospedagem, fluxo de entrada e saída, caixa, permanência do cliente, livro de reclamações. FNRH e BOH. Ciclo de reservas, efetuação da reserva, sistema informatizado, alterar, procurar, reativar, cancelar, *no show* e confirmar reserva.

| AULA | OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM | MATERIAIS | CARGA HORÁRIA (horas) |
|---------------------------|---|---|-----------------------|
| 1. Recepção | Conhecer o conceito de hotelaria. Refletir sobre a evolução do sistema hoteleiro. Refletir sobre o futuro do meio ambiente e hotelaria. | Vídeo no endereço http://www.youtube.com/watch | 6 |
| 2. Permanência do cliente | Conhecer aspectos relacionados à permanência do cliente. | Livro Administração Hoteleira, de Geraldo Castelle. | 6 |
| 3. Caixa | Conhecer os fatores relacionados à hotelaria. Conhecer como ocorre a entrada e saída de caixa. | Planilha de relatórios do caixa. | 6 |
| 4. Livro de reclamações | Conhecer o recurso para registro de informações através do livro de reclamações, FNRH e BOH. | Sites dos endereços http://www.turismo.gov.br e http://abih.com.br/principal.downloads/classifica.bh.doc | 6 |
| 5. Reservas | Conhecer o funcionamento, a função e a importância do setor de reservas. | Endereço http://pt.wikipedia.org/wiki/worldspan | 6 |

Aula 1 – Recepção

A Recepção assume responsabilidade pública e empresarial, a partir do momento em que se recolhe ficha policial e a ficha de identificação de hóspede.

José Vicente Andrade

Objetivos

Conhecer o conceito de hotelaria.

Refletir sobre a evolução do sistema hoteleiro.

Refletir sobre o futuro do meio ambiente e hotelaria.

1.1 O início

A recepção também se chama portaria social, porque se localiza à entrada nobre do estabelecimento hoteleiro, funciona em tempo integral e é o ponto obrigatório de referência para todos os hóspedes, especialmente para a solicitação de providências e de informações.

Como setor de serviço, a recepção desenvolve os seguintes trabalhos específicos: coordenação de recepção e de despedida dos hóspedes; entrega, guarda e recepção chaves de alojamentos, recepção, guarda e transmissão de informações e correspondência para os hóspedes e deles para terceiros; formação e acompanhamento da lista de hóspedes, controle numérico e ocupacional dos alojamentos, sugestões, solicitações e reclamações dos hóspedes; atendimento às solicitações dos hóspedes com respeito a serviços externos ao estabelecimento ou a ele conexos, tais como conduções, programações diversas e outras solicitações, de acordo com os hóspedes.



Para complementar a informação sobre recepção, assista ao vídeo no site http://www.youtube.com/watch?v=OqRfzV98a_g

1.2 Localização

O *hall* da recepção deve oferecer ao hóspede uma atmosfera agradável quanto a dimensões, decoração, equipamentos e apresentação do pessoal que ali trabalha. Além disso, o ambiente da recepção deve estar protegido do excesso de ruídos, possuir boa iluminação, aeração e boa visão dos letreiros informativos.

Não raras vezes a recepção encontra-se localizada no corredor do *hall*, que, além de não ser o melhor local em termos funcionais, não o é também em termos de postura receptiva. A Figura 1.1 mostra um exemplo de recepção de hotel e seu inter-relacionamento com outros serviços prestados nesse centro nevrálgico.

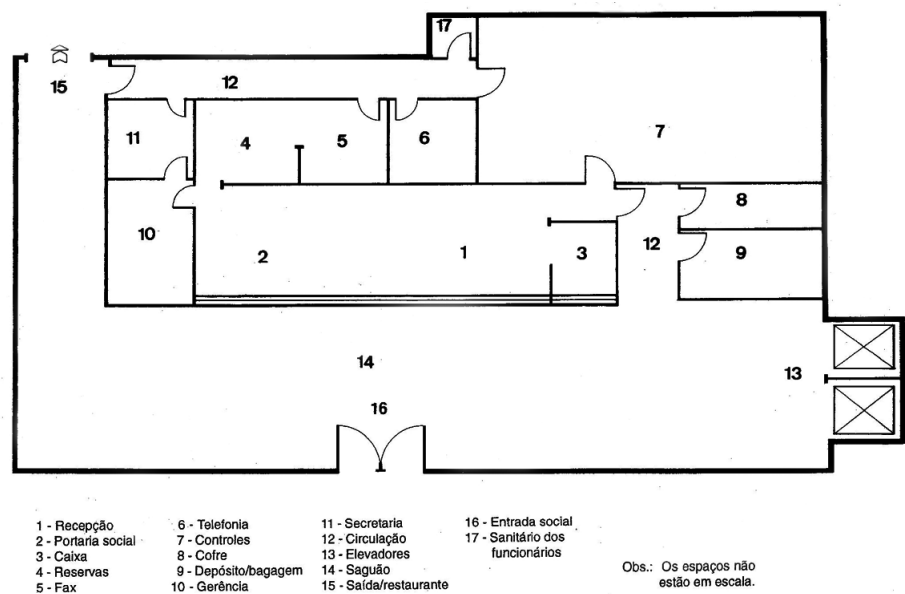


Figura 1.1: Layout da recepção

Fonte: Andrade (2000, p. 162)

1.3 Postura

O hotel é um todo, um sistema. Embora todas as partes que compõem o sistema sejam importantes para o seu perfeito funcionamento, algumas assumem maior relevância. Uma delas é a recepção. O cliente é recebido pela recepção, mantém-se permanentemente em contato com ela durante a sua estada e, ao partir, é a recepção que lhe presta os últimos serviços.

Cabe ao pessoal da recepção esmerar-se:

- a) no zelo pela aparência pessoal: o pessoal da recepção exerce suas funções num ambiente nobre do hotel, já que é um local de muita movimentação de pessoas. Em vista disso, a boa aparência é indispensável;

- b)** na cortesia: quem trabalha com o tipo de público que frequenta hotel deve esmerar-se na cortesia. A cortesia é materializada através do sorriso, da atenção, da boa disposição, da preocupação constante com o hóspede. Mascar chiclete, fumar, ver televisão, ler jornal, etc., durante o serviço, são comportamentos que demonstram falta de cortesia e educação;
- c)** na cooperação: a cooperação é um ingrediente fundamental da postura profissional do pessoal da recepção. Todos devem empenhar-se para acolher o hóspede da melhor maneira possível e, ao mesmo tempo, prestar as informações devidas aos demais setores com a máxima brevidade;
- d)** na discrição: este é um requisito muito importante. Ser discreto significa:
- abster-se de tecer comentários sobre o que disse ou fez determinado hóspede;
 - evitar tratamento demasiadamente íntimo com os hóspedes, mesmo com os mais extrovertidos;
 - falar com o hóspede em voz baixa e clara.
- e)** na honestidade, lealdade e responsabilidade: ser honesto, leal e responsável com a empresa significa cumprir com as obrigações exigidas pela função, zelando pelo bem-estar do hóspede.

1.4 Contrato de hospedagem

Segundo o Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo, os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre consubstanciados por documentos escritos, constituídos:

- a)** na reserva de acomodações, com a troca de correspondência entre as partes envolvidas;
- b)** no caso do contrato de hospedagem propriamente dito, com a entrega pelo estabelecimento, durante o registro do hóspede, de:
- Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH), para preenchimento, assinatura e devolução pelo hóspede;
 - Cartão do Hóspede, contendo as informações necessárias à sua hospedagem.



Para saber mais sobre contrato de hospedagem, consulte o *site* http://www.sinhoresaparecida.com.br/index_arquivos/Page1489.htm

1.5 Fluxo de entrada

Existem pessoas que se deslocam todos os dias para algum lugar a trabalho ou a lazer e, frequentemente, elas precisam um local para repousar. Quando essas pessoas recorrem a um hotel, elas passam a ser consideradas hóspedes, quando então ocorre o chamado fluxo de entrada. Mas há dois tipos de fluxo de entrada e é preciso diferenciá-los.

1.5.1 Fluxo de entrada individual

Vários funcionários do hotel são envolvidos diretamente no fluxo de entrada de um cliente, devendo, cada um deles, responsabilizar-se por determinadas tarefas.

1.5.1.1 Capitão porteiro

O capitão porteiro é o primeiro funcionário com quem o cliente entra em contato quando chega. Ele se encontra na entrada do hotel com a finalidade de acolher o viajante, ajudando-o a sair do automóvel e tomando as providências com relação à bagagem que o acompanha. É importante que o capitão porteiro seja uma pessoa de boa educação, prestativa e acolhedora e que saiba recepcionar o cliente com toda a cortesia.

Caso o cliente chegue de automóvel próprio, o capitão porteiro solicita as chaves deste para proceder aos devidos registros, enquanto o mensageiro o conduz à recepção. Nesse sentido, o capitão porteiro preenche os dados constantes na ficha de garagem (Figura 1.2), necessitando, para isso, fazer uma breve vistoria no automóvel. O dado referente ao número do apartamento poderá ficar a cargo do garagista, que o solicitará posteriormente à recepção.

Preenchida a ficha e vistoriado o automóvel, o capitão porteiro solicita ao manobrista para levar o carro ao estacionamento. O garagista retira a ficha de garagem, que acompanha o automóvel, coloca-a num *kardex* por ordem de apartamento, de modo a agilizar a saída do veículo toda vez que for solicitado pelo hóspede. Isto é, toda vez que o capitão porteiro solicitar um automóvel, este deverá vir da garagem acompanhado da ficha de garagem, que permanecerá de posse dele para aguardar o retorno do veículo no caso de o hóspede não ter saído ainda do hotel ou para dar baixa da referida ficha em caso de término da estada do cliente.

| HOTEL | | FICHA DE GARAGEM | | | |
|--------------------|--------|------------------|----------|---------------|---------|
| Marca: _____ | | Placa: _____ | | Apart.: _____ | |
| Pintura: _____ | | | | | |
| Nome: _____ | | | | | |
| Acessórios: _____ | | | | | |
| Observações: _____ | | | | | |
| RECEBIDO | | | ENTREGUE | | |
| DIA | ESTADO | RUBRICA | DIA | ESTADO | RUBRICA |
| | | | | | |
| | | | | | |

Figura 1.2: Ficha de garagem

Fonte: Andrade (2000, p. 166)

O garagista é o responsável pela entrada e saída dos veículos da garagem ou do estacionamento. Nesse sentido, ele deverá organizar um painel para guardar chaves, classificando-as de acordo com o número do apartamento e destinando para cada automóvel uma vaga ou boxe, anotando ainda o número da placa numa planilha, como mostra a Figura 1.3.

Ao término do dia, o garagista elabora um quadro-resumo, entregando-o à recepção para proceder ao lançamento na fatura do hóspede, nos casos em que a garagem é paga.

Observa-se que cabe ao capitão porteiro ocupar-se fundamentalmente do hóspede, enquanto que o manobrista e o garagista devem ocupar-se do automóvel.

| APART. | BOXE | PLACAS | APART. | BOXE | PLACAS |
|--------|------|--------|--------|------|--------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Figura 1.3: Planilha de garagem

Fonte: Andrade (2000, p. 166)

Quando o viajante chega ao balcão da recepção conduzido pelo mensageiro, cabe ao recepcionista ocupar-se dele. Isto é, deve, antes de tudo, aperceber-se da sua chegada e colocar-se numa postura receptiva. Caso estiver ocupado ao telefone ou com outro hóspede, deve fazer um breve sinal, indicando que logo vai ocupar-se dele, pois é extremamente desagradável para quem está chegando passar despercebido, num momento tão significativo que é o ato da acolhida.

O viajante, ao chegar à recepção, geralmente vem de uma viagem estafante ou de um dia cheio de trabalho. Portanto, está cansado e mais facilmente irritadiço. Nesse caso, toda a equipe, sobretudo da recepção, deve estar preparada para bem acolhê-lo, fazendo uso do seu bom-senso, das suas boas maneiras e dos seus conhecimentos psicológicos.

Ao se apresentar na recepção, o cliente pode ser classificado em uma das duas categorias abaixo:

A-Z

Check in

Check in é o processo de entrada no hotel através da verificação de documentação e bagagem.

a) o cliente que solicitou reserva. Qualquer que seja o sistema existente no hotel, manual ou informatizado, permite identificar os clientes que solicitaram reserva. No caso do sistema informatizado, o recepcionista deve acessar a tabela onde constam todos os *check in* do dia.

b) o cliente que chegou sem reserva. Isso ocorre com as seguintes possibilidades:

- um cliente tradicional que, por vários motivos, não comunicou previamente sua chegada. Nesse caso, o recepcionista verifica a disponibilidade de aposentos. Em caso positivo, recorre ao cadastro de clientes para obter as informações pertinentes sobre ele e dar seguimento ao processo do *check in*.
- um novo cliente. Nesse caso, o recepcionista verifica a disponibilidade de apartamentos e, em caso positivo, preenche, em seguida, os dados constantes de acordo com a sequência abaixo:
 - data de chegada e de provável partida,
 - sobrenome e nome do hóspede;
 - país e UF de origem;
 - quantidade de ocupantes;
 - se tem crianças ou não;



Para saber mais e complementar o assunto sobre *check in*, consulte o site <http://www.sihTur.com.br/>

- número e tipo da Unidade Habitacional (UH);
- se tem tarifa;
- se tem desconto;
- tipo de diária.

As atividades de *walk in* são:

- a) o preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH);
- b) A entrega do Cartão do Hóspede ou de Credito Pessoal, impresso com o nome do estabelecimento, endereço, telefone e sua classificação, especificando o nome do hóspede e as datas de início e término da hospedagem. Desse modo, toda vez que o hóspede desejar efetuar um consumo dentro do hotel, basta apresentar o seu cartão ao assinar a nota. Esse expediente é uma garantia para o próprio hóspede e para o empregado do hotel.

Tanto a FNRH quanto o Cartão do Hóspede fazem parte do Contrato de Hospedagem.

1.5.1.2 Mensageiro

O mensageiro, após o viajante ter sido recepcionado e auxiliado pelo capitão porteiro, o conduz para a recepção, juntamente com a bagagem. Ali se procedem às formalidades de registro. Uma vez isso feito, o mensageiro conduz o hóspede para o seu respectivo apartamento.

Durante o percurso, o mensageiro deve primar pela boa educação; deixar o hóspede entrar primeiro no elevador; colocar as malas de tal forma que não importunem as demais pessoas que estão nele; nunca se colocar de costas para o hóspede. Ao chegar no andar correspondente, o mensageiro acena para o hóspede sair, conduzindo-o até o apartamento. Abre a porta e solicita ao hóspede para entrar. Ali o mensageiro acende as luzes, testa os aparelhos de som para ver se estão em condições, dando breves explicações. Em seguida, retira-se do apartamento.

Com isso, encerra-se o trabalho do mensageiro, referente ao fluxo de entrada do cliente. Logo após, ele se coloca novamente em seu posto para iniciar os procedimentos de uma nova entrada.

A-Z

Walk in

Walk in é o cadastramento dos dados pessoais do hóspede no sistema.



Para complementar o assunto sobre FNRH, acesse o endereço http://www.abih.com.br/principal/downloads/classifica_fnrh.doc

1.5.2 Fluxo de entrada de grupos

Além dos clientes individuais, o hotel recebe também aqueles vindos em grupos, denominados excursionistas. Existem também os grupos formados por congressistas.

A-Z

Rooming list

Rooming list é uma listagem antecipada com os nomes dos hóspedes para alocação nos apartamentos.

Geralmente, as operadoras turísticas ou agências de viagens já remetem antecipadamente a *rooming list* com os detalhes necessários, de tal sorte que o grupo, ao chegar no hotel, já tenha equacionado o problema da distribuição dos apartamentos, ou a reserva da quantidade e dos tipos de apartamentos. Ao chegar a excursão no hotel, o guia dirige-se à recepção com a *rooming list*.

A recepção anota na *rooming list* o número do apartamento de cada hóspede ou hóspedes. De posse desses dados e com as respectivas chaves, o guia procede à distribuição dos apartamentos. Desse modo evita-se o congestionamento de pessoas junto à recepção, o que poderá atrapalhar a entrada e a saída de outros clientes.

No caso de congressistas, estes podem vir individualmente (*check in individual*) ou em grupos (*check in de grupos*).

Resumo

Você pôde observar e aprender nesta aula sobre o funcionamento do sistema hoteleiro no que diz respeito à recepção de hotel.



Atividades de aprendizagem

1. Elabore um texto digital enfatizando a importância da postura profissional do recepcionista na hotelaria e poste-o num *blog* criado por você.
2. Quais as tarefas para cada funcionário do hotel envolvido no fluxo de entrada do cliente? Poste suas respostas no AVEA.

Aula 2 – Permanência do Cliente

Objetivos

Conhecer os fatores relacionados à hotelaria.

Conhecer como ocorre a entrada e saída de caixa.

2.1 Mudança de apartamento

Durante a permanência do hóspede, poderão ocorrer fatos que o levem a mudar de apartamento. Nesse caso, a recepção será comunicada e tomará as providências de rotina.

Ou seja:

- a) examinará as possibilidades no Mapa de Disponibilidades de UHs;
- b) poderá acessar uma determinada função do sistema informatizado ou não;
- c) procederá à alteração da diária, se for o caso. A recepção avisa a governanta sobre a troca do apartamento. Esta, por sua vez, comunica às camareiras envolvidas, tanto do apartamento que der saída quanto daquele que der entrada, para que elas tomem as providências que se fizerem necessárias.

2.2 Serviço de cofre

O hóspede, ao viajar, pode levar consigo dinheiro, joias, documentos. Ao hospedar-se no hotel, necessita pôr esses valores em segurança. O **serviço de cofre** proporciona isso. A qualidade e a segurança desse serviço está na dependência dos equipamentos utilizados. Existe a guarda de valores em cofres coletivos, em que o hóspede coloca seus objetos em envelope resistente, lacrado por ele mesmo, recebendo do proprietário ou recepcionista um comprovante. Em outros hotéis, entretanto, o **serviço de cofre** possui uma sistemática distinta. Nas proximidades da portaria, existe um local apropriado onde o hóspede pode guardar seus valores.

Quando o hóspede solicitar o **serviço de cofre**, o recepcionista deve:

- a) preencher a ficha de cofre (Figura 2.1) solicitando a assinatura do hóspede;

| | | |
|--|---|--|
| <p>Prezado Hóspede:</p> <p>Temos o prazer de entregar a V.S.^a a chave de um dos cofres que colocamos à sua disposição para a guarda de valores e documentos.</p> <p>Pedimos conservar esta chave em seu poder, com o maior cuidado, visto que, não havendo duplicata, o seu extravio implicará sérios prejuízos materiais e de tempo, uma vez que o cofre somente poderá ser aberto por um técnico especializado da firma fabricante, correndo por conta de V.S.^a as despesas de chamada, abertura, modificação do segredo e feitura de nova chave especial.</p> <p>Com a entrega desta chave, passará o cofre correspondente à inteira responsabilidade de V.S.^a.</p> <p>A Gerência.</p> | <p>Dear Guest,</p> <p>It is with pleasure that we lend you a key to one of our safes, where you may keep your valuable properties.</p> <p>We would ask you to carefully look after this key as it is the only one; should it be lost, only the manufacturers of the safe could replace it and the costs would have to be covered by you.</p> <p>Please do not fail to return the key to the Reception Desk when you leave the hotel.</p> <p>Upon receipt of this key, you will undertake all responsibility for the corresponding safe.</p> <p>Thank you,</p> <p>The Manager.</p> | <p>Recebi a chave do cofre nº e declaro estar de acordo com as normas do Serviço de Cofres para os Srs. Hóspedes.</p> <p>I received the key of the Safe nº and declare that I agree with the regulations for Guest-Safe Service.</p> <p>Apart. nº / Room nº de de 2000.</p> <p>Assinatura / Signature:</p> |
|--|---|--|

Figura 2.1: Registro de cofre

Fonte: Andrade (2000, p. 175)

- b) de posse da chave geral e da chave do cofre destinada ao hóspede, dirigir-se ao local e, com as duas chaves concomitantemente, abrir o cofre e o colocar à disposição do hóspede, para ele guardar seus pertences.

Após, o hóspede fecha o cofre, permanecendo com a chave numerada e entregando a chave geral ao recepcionista.

Toda vez que o hóspede quiser fazer uso do cofre, deverá solicitar ao recepcionista. Este deve, por sua vez:

- c) solicitar do hóspede o nome e o número do cofre;
- d) solicitar a assinatura do hóspede no verso da ficha de cofre;
- e) verificar se a assinatura confere;
- f) conduzir o hóspede para o local, entregar a chave geral para, juntamente com a chave de que dispõe, abrir e movimentar o seu cofre;
- g) solicitar ao hóspede, após o uso do cofre, a devolução da chave geral.

Quando o hóspede desocupar o cofre retirando dele todos os seus pertences, entregará a chave somente ao recepcionista. Além do serviço de cofre descrito anteriormente, existe também um cofre individual que se encontra no apartamento. Nesse caso, o hóspede deve assinar um termo de compromisso (Figura 2.2).

| | | | |
|---|--|---|--|
| RECIBO DE COFRE INDIVIDUAL | HOTEL _____ | ServiSafe Nº Aptoº Room number | Nº A Lançar |
| | | Sim | Não |
| Nome do Hóspede por extenso <i>Guest's full name</i> | | Data da entrada <i>Check-in date</i> | Data da saída <i>Check-out date</i> |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Prezado Hóspede, Temos o prazer de apresentar-lhe o ServiSafe (cofre individual de apartamento), visando seu maior conforto, privacidade e segurança. Com a entrega do Trankão Intercambiável que ora lhe é feita, fica V.Sª, ciente da responsabilidade de devolvê-lo juntamente com a chave exclusiva e seus acessórios, ao caixa da recepção ao final de sua estada.</p> <p>Como não existe cópia da chave ou chave mestra do Trankão que lhe é entregue para abertura do ServiSafe, a sua perda ou extravio por parte de V.Sª, implicará no obrigatório arrombamento na sua presença, com despesas debitadas à sua conta.</p> <p>No caso de perda ou dano causado em qualquer dos acessórios, está automaticamente autorizado o Hotel a debitar em sua fatura a importância equivalente à indenização pelas despesas decorrentes de arrombamento e/ou reposição de novas unidades.</p> <p>O Hotel não se responsabiliza por valores pertencentes a V.Sª, que não tenham sido guardados no ServiSafe.</p> <p>A indenização por parte do Hotel, de valores guardados no ServiSafe, somente será devida, em caso de comprovado o arrombamento do mesmo por parte de terceiros. Se assim ocorrer, a indenização devida pelo Hotel é garantida até o limite de Cr\$3333 Obrigada, feliz estada.</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Dear Guest, We are pleased to offer the ServiSafe (in-room safe) for your greater comfort, privacy and security. Upon delivery of the interchangeable LockBlock, with its high-security key, it is your responsibility to return it, together with the unique key and accessories, to the reception cashier when you check out.</p> <p>Since there is no master key or copy for the Lock-Block, its loss or misplacement will result in having to break into the ServiSafe, in your presence and at your expense.</p> <p>In case of loss or damage to any accessory, will be charged to your account.</p> <p>The hotel is not responsible for valuables not kept in the ServiSafe in the room.</p> <p>The hotel will only pay indemnity for valuables kept in the ServiSafe in case of actual break-in by third parties, up to Cr\$ We hope you enjoy your stay with us.</p> </div> </div> | | | |
| Perda do Trankão ou arrombamento <i>LockBlock loss or damage</i> | | Recepção <i>Reception</i> | |
| | | Assinatura <i>Signature</i> | |
| Opção I <i>Option I</i> Recebi o Trankão e declaro concordar com as condições acima descritas. <i>I have received the LockBlock, and I hereby agree to the above-stated conditions.</i> | Assinatura hóspede <i>Guest's signature</i> 1º _____ 2º _____ 3º _____ | _____ Data <i>Date</i> _____ Funcionário da recepção <i>Receptionist</i> | |
| Declaro ter devolvido nesta data, ao Caixa do Hotel, a sacola contendo o Trankão com sua chave exclusiva, corrente e cartão de instruções. Retirei pessoalmente todos os valores depositados dentro do ServiSafe e libero o Hotel de toda e qualquer responsabilidade. <i>I hereby declare that I have returned to the reception cashier of hotel the valvet pouch containing the LockBlock with its unique key, chain and instruction card. I have personally withdraw all my valuables from the ServiSafe, and exempt the hotel from any responsibility there-atter.</i> | Assinatura hóspede <i>Guest's signature</i> _____ _____ _____ | _____ Data <i>Date</i> _____ Funcionário da recepção <i>Receptionist</i> | |
| Opção II <i>OptionII</i> Recusei-me a utilizar o ServiSafe que ora me é oferecido, isentando o Hotel de qualquer responsabilidade sobre os valores da minha propriedade deixados no apartamento e no cofre da recepção. <i>I declare the right to use the Servi-Safe in my room, exempting the hotel from any responsibility for my personal valuables left in the room or in the safe at the Reception Desk</i> | Assinatura hóspede <i>Guest's signature</i> 1º _____ 2º _____ 3º _____ | _____ Data <i>Date</i> _____ Funcionário da recepção <i>Receptionist</i> | |

Figura 2.2: Recibo de cofre individual

Fonte: Andrade (2000, p. 176)

2.3 Reclamações do cliente

Toda vez que o cliente se apresentar na recepção, deve ser tratado com esmerada cortesia, sendo-lhe prestada toda a atenção. É possível que o hóspede venha à recepção para fazer reclamações. Elas devem ser recebidas, anotadas e sanadas sempre que for possível e, dependendo de sua gravidade, levadas às instâncias superiores. Periodicamente, o chefe da recepção fará uma análise completa de todas as reclamações havidas, para verificar se não são elas fruto de uma má organização.

Também vale para o meio hoteleiro o axioma de que o cliente tem sempre razão no momento da reclamação, porque, nessa hora, possivelmente estará impaciente. Trata-se de ouvi-lo calmamente e pedir-lhe desculpas. À medida que o cliente for sendo acalmado, e caso ocorra ocasião favorável, poder-se-á explicar-lhe as razões de determinadas medidas que, talvez, não haja compreendido. Nunca, porém, culpar a empresa ou outros colegas de trabalho das deficiências notadas, mesmo sabendo terem aí a sua origem.

Poder-se-ia resumir as principais regras para administrar uma reclamação:

- a) evitar o nervosismo - as reclamações sempre existem, mesmo porque não existe um hotel perfeito em todos os seus aspectos. Quando ocorrerem e o cliente reclamar, o funcionário deve se manter calmo para acatá-las. Se o funcionário demonstrar nervosismo, poderá irritar ainda mais o cliente;
- b) saber escutar - o cliente, ao fazer a sua reclamação, se sente **pleno do razão** e nem sempre se encontra em seu perfeito estado emocional. Nesse sentido, o funcionário deve deixar o cliente fazer o seu desabafo. Não interrompê-lo e prestar atenção ao que está relatando;
- c) evitar discussões - durante o relato da queixa, o funcionário deve evitar contrariar o hóspede, mesmo na hipótese de que a reclamação seja improcedente;
- d) buscar soluções - imediatamente após a reclamação, o funcionário deve buscar uma solução para o hóspede quando esta estiver ao seu alcance ou, caso contrário, comunicar a ocorrência à gerência, para que esta tome as devidas providências;
- e) agradecer - o funcionário do hotel deve pedir desculpas pelo ocorrido e, ao mesmo tempo, agradecer ao cliente pelo fato de ter comunicado a

irregularidade.

Resumo

Nesta aula aprendemos sobre a importância da permanência do hóspede no hotel e sobre como atender a todas as suas reclamações sem maiores constrangimentos.

Atividades de aprendizagem

1. Vamos fazer em grupo uma dramatização sobre como administrar as reclamações do cliente. Formem uma equipe e registrem tudo em vídeo. Salvem o vídeo em um arquivo com extensão “.avi”. Cada grupo deve enviar uma cópia de seu trabalho para todos os grupos. Após os grupos avaliarem os trabalhos de seus colegas, comente, no fórum denominado “Administando conflitos”, a importância de cada trabalho no seu aprendizado.

Vale ressaltar que os comentários devem ser individuais no fórum. Bom trabalho!

Aula 3 – Caixa

Objetivos

Conhecer os fatores relacionados à hotelaria.

Conhecer como ocorre a entrada e saída de caixa.

3.1 Tarefas

Denomina-se caixa àquele funcionário que se encarrega de receber e dar valores relacionados à prestação de contas.

Cabem ao encarregado pelo caixa as seguintes tarefas:

- abertura da conta;
- operação de caixa;
- lançamento de diárias.

3.2 Relatórios

O sistema informatizado normalmente disponibiliza os seguintes relatórios:

- saldo de hóspedes;
- borderô de débitos e créditos;
- recebimento de pagamentos;
- extensões;
- estornos e descontos;
- lançamentos tranferidos.

3.3 Fluxo de saída

São todas as tarefas destinada ao *feedback* do *hóspede* quanto aos serviços que lhes foram oferecidos.

3.3.1 Tarefas da recepção

Após a estada de um ou vários dias no hotel, o cliente parte. Se o hotel lhe ofereceu, a contento, todos os serviços prometidos, o hóspede provavelmente voltará. Caso contrário, dificilmente o fará. Por isso, é

A-Z

Feedback

Feedback é o resultado de determinadas ações que retornam para influenciar seus próximos passos.

muito importante conhecer a opinião dos hóspedes, usando-se , para tal, formulários semelhantes aos da Figura 3.1.

| | |
|---|--|
| <p>Reservas Sua solicitação de reserva foi feita :</p> <p>rapidamente <input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não</p> <p>cortesmente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>eficientemente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Sua solicitação de reserva foi feita através de:</p> <p>agência de viagens <input type="checkbox"/></p> <p>outros <input type="checkbox"/></p> <p>telefone <input type="checkbox"/></p> | <p>Reservation Your reservation was made:</p> <p>promptly <input type="checkbox"/> yes <input type="checkbox"/> no</p> <p>courteously <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>efficiently <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Your reservation request was made through:</p> <p>travel agency <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>others <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>telephone <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> |
| <p>Recepção Seu registro na recepção foi feito com:</p> <p>rapidez <input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não</p> <p>cortesia <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>eficiência <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> | <p>Reception Your registration was made with:</p> <p>quickness <input type="checkbox"/> yes <input type="checkbox"/> no</p> <p>courtesy <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>efficiency <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> |
| <p>Apartamentos Como você encontrou seu apartamento?</p> <p>limpo <input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não</p> <p>confortável <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>bem-equipado <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>os equipamentos funcionando <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Como você classifica o atendimento que recebeu ao solicitar outros serviços?</p> <p>portaria excelente <input type="checkbox"/> bom <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/></p> <p>telefonia <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>serviço de apartamento .. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>camareira <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> | <p>Rooms How did you find your room?</p> <p>clean <input type="checkbox"/> yes <input type="checkbox"/> no</p> <p>comfortable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>well equipped <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>with all equipment working <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>How do you classify other hotel services?</p> <p>conciierge excellent <input type="checkbox"/> good <input type="checkbox"/> medium <input type="checkbox"/></p> <p>operator <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>room service <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>floor maid <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> |
| <p>Restaurante Como você classifica os serviços prestados em nosso restaurante?</p> <p>conforto excelente <input type="checkbox"/> bom <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/></p> <p>atendimento <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>rapidez <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>alimentação <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> | <p>Restaurant How do you classify our restaurant service?</p> <p>comfort excellent <input type="checkbox"/> good <input type="checkbox"/> medium <input type="checkbox"/></p> <p>service <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>quickness <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>food <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> |
| <p>Piano's Bar Tendo visitado nosso bar como você classificaria os serviços oferecidos?</p> <p>equipe excelente <input type="checkbox"/> bom <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/></p> <p>decoração <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>música <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> | <p>Piano's Bar Having visited our bar how did you classify the service?</p> <p>staff excellent <input type="checkbox"/> good <input type="checkbox"/> medium <input type="checkbox"/></p> <p>atmosphere <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>music <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> |
| <p>De modo geral como você classificaria nosso hotel?</p> <p>excelente <input type="checkbox"/> bom <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/></p> | <p>Finally, how do you rate our property?</p> <p>excellent <input type="checkbox"/> good <input type="checkbox"/> medium <input type="checkbox"/></p> |
| <p>Comentários / Comments</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | |
| <p>Nome /Name: _____</p> <p>Endereço /Address: _____</p> <p>Apartamento /Room: _____ Data /Date: _____</p> | |

Figura 3.1: Enquete/opiniões do hóspede

Fonte: Andrade (2000, p. 180)

Nos últimos momentos em que o hóspede permanece no hotel, deve, como durante a sua estada, merecer todas as atenções. Não há por que perder o cliente nos instantes finais.

Quando o hóspede deseja deixar o hotel, comunica o fato à recepção, quer pessoalmente, quer através do telefone. Nesse momento, inicia-se o *check out*. Assim como aconteceu no processo de entrada, as tramitações que envolvem a saída do hóspede exigem rapidez e colaboração de vários funcionários do hotel.

No caso da saída de grupos, deve-se tomar algumas medidas especiais quanto:

a) às chaves

As chaves podem ser devolvidas mediante dois procedimentos:

- através do guia, no caso de ele as ter recebido para distribuí-las aos componentes do grupo quando da chegada;
- através do hóspede componente do grupo. Nesse caso, a portaria social deve ter o cuidado de consultar a lista de hóspedes e verificar a quem pertence a chave que acaba de ser entregue. Se for do grupo, deve-se avisar a recepção para que esta proceda ao levantamento dos extras e ao fechamento da fatura.

b) à fatura

No caso das excursões, entrega-se ao guia do grupo uma única fatura na qual constam todas as diárias. Os extras são pagos individualmente.

Antes de o ônibus partir, caso houver despesas não pagas ou outros incidentes, a recepção deve comunicar-se com o guia, a fim de equacionar as ocorrências.

c) à bagagem

A bagagem será trazida dos apartamentos ao *hall* da recepção, em local previamente indicado para o grupo. Posteriormente, será transferida para o ônibus.

3.3.2 Tarefas do caixa

Ao receber a solicitação do hóspede, por telefone ou pessoalmente no balcão da recepção, para fechamento da sua conta, o recepcionista pergunta o seu

nome e o número do apartamento, para melhor identificação. Em seguida, comunica o fato ao caixa.

Cabe ao caixa fechar a fatura e entregá-la ao hóspede para conferência e devida quitação, a qual pode ser feita em várias modalidades:

- a) com dinheiro vivo – conferir o montante de dinheiro e, se for o caso, devolver o troco;
- b) com cheque – conferir se o preenchimento do cheque está correto (valor por extenso, data, assinatura), conferir o cartão de garantia do cheque (limite, validade, assinatura), anotar no verso o número da carteira de identidade e telefone;
- c) com cartão de crédito – quando for através dessa modalidade de pagamento, o caixa deve:
 - solicitar o cartão de crédito do cliente;
 - verificar a sua validade;
 - consultar se o lançamento deve ser de débito ou crédito;
 - consultar se o mesmo não está na **lista negra**;
 - imprimir, através da máquina correspondente, no comprovante de vendas, os dados constantes no cartão de crédito do cliente em questão;
 - lançar no comprovante de vendas: valor total da conta, data de emissão, código de autorização (que deve ser solicitado) quando o valor passar do limite fixado para o hotel;
 - entregar o comprovante de vendas ao cliente para ser assinado;
 - checar a assinatura do cliente (se confere com a do cartão de crédito);
 - entregar ao cliente a 1ª via da fatura do hotel, juntamente com a via correspondente do comprovante de vendas do cartão de crédito;
 - posteriormente, o hotel, através do setor de cobrança, emite um resumo de vendas, anexando os comprovantes correspondentes, depositando-o no banco para ser processada a cobrança.

A-Z

Voucher

Voucher é o documento entregue com todas as especificações dos serviços turísticos adquiridos.

- d) com *voucher* – neste caso o caixa deve:

- verificar se o hotel possui cadastro da empresa (agência de viagem) que emitiu o *voucher*;
- conferir se a assinatura do emitente do *voucher* corresponde à do cadastro;
- solicitar ao hóspede para assinar a fatura do hotel, retendo a cópia do

voucher. Posteriormente, o hotel emitirá a duplicata para cobrança em carteira ou em banco.

- e) com abono da fatura – o responsável pelo pagamento, geralmente uma empresa, assina a fatura para posterior cobrança.

Resumo

Nesta aula aprendemos sobre as tarefas e responsabilidades do caixa e da recepção.

Atividades de aprendizagem

1. Pesquise imagens que ilustrem as tarefas da recepção e poste-as no seu *blog*.
2. Faça uma pesquisa sobre os tipos de relatórios que são expedidos pelos hotéis informatizados e poste os exemplos no AVEA.
3. Elabore um roteiro detalhado sobre as tarefas atribuídas ao caixa de um hotel para o fechamento de conta em caso de *voucher*, salve-o e poste-o no AVEA.



Aula 5 – Reservas

Objetivo

Conhecer o funcionamento, a função e a importância do setor de reservas.

5.1 Localização

Nos hotéis não informatizados, é sempre aconselhável que os setores de reservas e recepção estejam próximos, pois isso auxilia a troca de informações. Essa condição não é necessária para os hotéis informatizados, pois o sistema disponibiliza as informações para todos os setores, independentemente da sua localização física.

5.2 Ciclo de reservas

As reservas sejam individuais ou de grupos, particulares ou de empresas, podem ser feitas direta ou indiretamente, como mostra a Figura 5.1. Nos hotéis mais modernos, com sistemas compatíveis, pode-se efetuar a reserva através de Centrais de Reservas devidamente informatizadas, ou através de terminais *Global Distribution System (GDS)* que podem disponibilizar todas as informações do hotel.



Para complementar este assunto, acesse o site <http://pt.wikipedia.org/wiki/Worldspan>

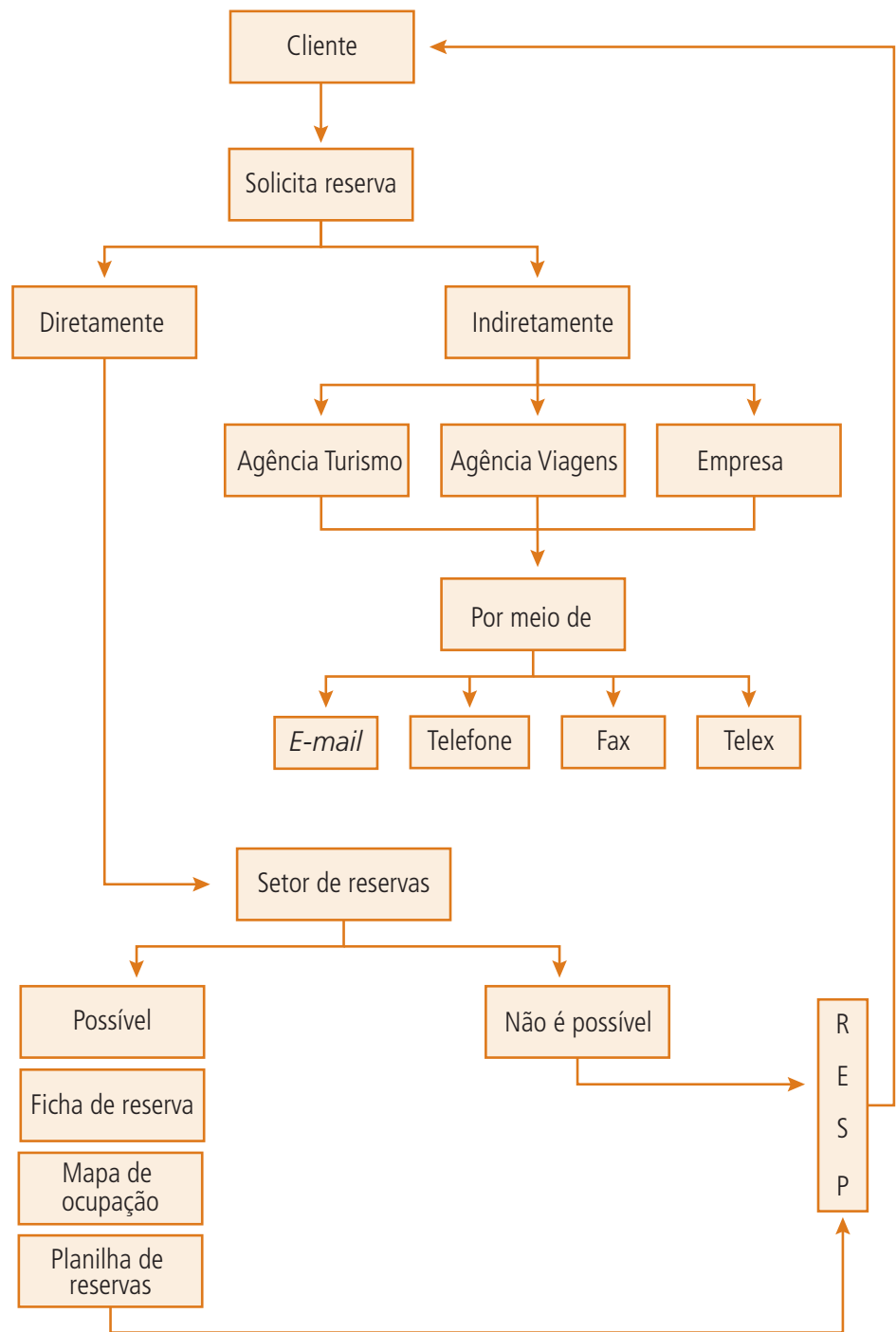


Figura 5.1: Ciclo de reservas

Fonte: Andrade (2000, p. 154)

5.3 Sistemas informatizados

O sistema informatizado vem sendo incorporado na gestão da maior parte dos hotéis, inclusive naqueles de médio e pequeno porte, substituindo os sistemas manuais e mecanizados.

5.4 Efetuação de reservas

Ao receber uma solicitação de reserva, a pessoa encarregada examina o desejo do cliente, verificando se é compatível com a disponibilidade de unidades habitacionais (UH). O mapa de disponibilidade permite mostrar a situação em que se encontram os apartamentos: bloqueados, ocupados, confirmados e a confirmar, *day-use* confirmados, a confirmar e selecionados, com legenda que identifica a situação de cada caso.

O operador de reservas, se for o caso, pode recorrer ao tarifário atualizado, possibilitando, dessa maneira, atender imediatamente à solicitação, mesmo que esta tenha condições diferenciadas, pois estas estão à mão, simplesmente através de consultas aos cadastros, às tabelas registradas pelo sistema.

É importante salientar que o sistema disponibiliza ao hotel tanto a reserva por tipo de apartamento quanto a reserva de um apartamento específico, no intuito de atender às solicitações e exigências de clientes especiais. Deixou de ser necessária a emissão do documento **ficha de reserva** e do bloqueio manual dos apartamentos vendidos, pois o sistema o faz automaticamente a partir de uma reserva ou ocupação.

A reserva individual deve conter alguns dados que devem ser nela inseridos, quando do lançamento no Mapa de Disponibilidades de UH's (Figura 5.2).

| | | | |
|--------------------|-------------|-------------------|---------|
| Contato: | Telefone: | Grupo: | |
| Chegada: | Partida: | Confirmação: | Saída: |
| Sobrenome: | Número de: | UH: | |
| Nome: | Adultos: | Número: | |
| | Crianças: | Tipo: | |
| Cliente: | | | \$ PAGA |
| Tarifa: | Documentos: | Tipo de pensão: | |
| | | Ajuste de diária: | |
| REQUERIMENTO | OBSERVAÇÕES | INFORMAÇÕES | |
| Status da reserva: | OK | CANCELAR | AJUDA |

Figura 5.2: Reserva individual

Fonte: Andrade (2000, p. 157)

Ao efetuar-se uma reserva, podem ocorrer alguns casos especiais, tais como:

a) reserva com caução

A reserva com caução ou pagamento antecipado é uma forma de o hotel garantir o valor da reserva e, para o cliente, a sua hospedagem na data marcada.

Os trâmites para este tipo de reserva são idênticos aos normais. Apenas deve ser registrado no sistema o valor pago como caução, o qual deve ser creditado na conta de hospedagem, deduzido do total da conta no momento do *check out*.

b) reserva para grupo

A reserva para grupo tem um tratamento todo especial, pois é possível em uma só reserva estabelecer quantidades para tipos de apartamentos diferenciados e ainda, com chegadas e partidas diferentes, estabelecer valores para cada tipo de apartamento e descontos por tipo de apartamento. Além disso, pode-se criar a *rooming list* para melhor identificar as pessoas.

c) reserva por meio de agência de viagem

A reserva pode ser feita por meio de agência de viagem, geralmente cadastrada pelo hotel. Quando a reserva é confirmada pelo hotel, a agência emite um *voucher*, documento que pode autorizar: todas as despesas efetuadas pelo hóspede; só as despesas referentes às diárias; nenhuma despesa – nesse caso, o *voucher* serve apenas como comprovante de reserva.

d) reserva por meio de central de reservas

É real a instalação de centrais de reservas hoje nas grandes cidades, e esse procedimento agiliza e facilita o trabalho de reservar apartamentos em hotéis que participam dessas centrais.

Uma central de reservas bem instalada tem uma bancada de atendimento com pessoas treinadas em atender telefone e, simultaneamente, digitar as informações num microcomputador, que vai armazenando, como na recepção de um hotel, todas as informações que forem solicitadas, as quais poderão ser disponibilizadas quando se julgar necessário.

Para os hotéis bem informatizados, é bom deixar claro que as reservas feitas nessa central serão arquivadas naturalmente no sistema *front office* do hotel, como se fossem feitos pelo departamento interno de reservas.

Com o avanço da tecnologia, é correto afirmar que hoje já se pode possibilitar também para os GDS, da mesma forma que para as centrais de reservas, a efetuação de reservas em hotéis que tenham essa tecnologia incrementada e estejam interligados a grandes sistemas como: SABRE, AMADEUS, etc.

Tanto para as centrais de reservas quanto para as GDSs, o tempo de resposta para confirmar uma reserva está estimado em, no máximo, 10 segundos.

5.4.1 Alterar/procurar/reactivar/cancelar, *no show* e confirmar reservas

As reservas podem ser alteradas, procuradas, reativadas, canceladas, *no show* e confirmadas. Esses procedimentos podem ser naturalmente executados pelos operadores de reserva, bastando para isso a identificação da reserva desejada, e isso se pode conseguir de diversas formas: pelo número da reserva, pelo nome e sobrenome da pessoa e pela empresa que a efetuou. Todas essas informações estão disponíveis ao operador.

Os hotéis, em épocas de grande demanda, trabalham com um determinado percentual de *overbooking* para compensar os *no show*. A prática tem demonstrado que sempre existe um certo percentual de reservas que, sem serem canceladas, não se realizam. Não se aconselha trabalhar com um percentual muito elevado de *overbooking*, por causa dos transtornos e das decepções que podem causar ao cliente. Cada hotel deverá estabelecer a sua margem de risco, a partir da sua experiência.

Caso, de fato, houver *overbooking*, a recepção deve providenciar outro hotel de igual categoria, comunicando ao cliente, com muita habilidade, quando da sua chegada. O hotel deve assumir a responsabilidade pelas despesas de locomoção, se for o caso.

A-Z

No show

No show significa desistência da reserva sem o respectivo cancelamento.

A-Z

Overbooking

Overbooking é a sobrevenda, ou seja, o hotel que vende mais unidades habitacionais do que dispõe efetivamente.

Resumo

Nesta aula aprendemos sobre o funcionamento do ciclo de reservas e os procedimentos na hora da efetivação da reserva.



Atividades de aprendizagem

1. Que tal criar um roteiro de atendimento de reserva hoteleira? Para isto você pode criar um nome fantasia para o hotel e certa quantidade de UHs. Desenvolva o seu roteiro e, depois, compartilhe com os colegas e com o professor da disciplina, postando-o no AVEA. Bom trabalho!
2. Faça uma pesquisa, em outras fontes, sobre o *overbooking*. Entre no fórum denominado *overbooking* e comente individualmente sobre suas características e seus aspectos negativos e positivos.

Referências

ANDRADE, José Vicente. **Turismo**: fundamentos e dimensões. 7ª ed. São Paulo: Ática, 2000.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 2ª ed. São Paulo: SENAC, 1998.

CASTELLE, Geraldo. **Administração hoteleira**. 8ª ed. Caxias do Sul: EducS, 2001.

CERQUEIRA NETO, Edgard Pereira de. **Gestão de qualidade**: princípios e métodos. 3ª ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

DENKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5ª ed. São Paulo: Futura, 2001.

DUARTE, Wladir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros**: conceitos básicos. São Paulo: SENAC, 1996.

FADE. UFPE. **Estudo econômico-financeiro dos meios de hospedagem e parques temáticos no Brasil**. Brasília: EMBRATUR, 2000.

INGRAH H.; MEDLIK S. **Introdução à hotelaria**: gerenciamento e serviços. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

O'CONNOR, Peter. **Distribuição de informação eletrônica em turismo e hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

TEIXEIRA, Elder Lins. **Gestão de qualidade em destinos turísticos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.



Currículo da professora-autora

Cristiane da Silva Câmara possui bacharelado em Turismo pelo Centro Integrado de Ensino Superior do Amazonas (CIESA), é pós-graduada em Engenharia em Gestão Ambiental pela Faculdade Gama Filho. Sua formação inclui cursos de Inglês, Primeiros Socorros, Guia de Turismo, Relações Interpessoais e Ética Profissional. É docente da Secretaria Municipal de Educação (SEMED) e instrutora do Curso de Informática, Turismo e *Web Design* no CETAM.

Aula 4 – Livro de reclamações

Objetivo

Conhecer o recurso para registro de informações através do livro de reclamações, FNRH e BOH.

4.1 A origem

O não esclarecimento ao reclamante ou a falta de providências saneadoras de suas queixas poderão levar o cliente a registrá-las no livro de reclamações (para os países que o possuem). É esse um ponto crítico, já que denota a certeza do cliente quanto à reclamação feita e ainda tornará conhecida de outros hóspedes a reclamação que, de outro modo, permaneceria confidencial.

A Embratur, através do Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo, diz que os meios de hospedagem de turismo devem manter, na portaria/recepção, à disposição de seus hóspedes, usuários, livro ou outro documento próprio para registro de impressões elogiosas e reclamações sobre o estabelecimento, cuja consulta periódica deverá orientar a sistematização de ações preventivas e corretivas de controle e de melhoria da qualidade do empreendimento.



Para saber mais sobre o Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo, acesse o site http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/embratur/

4.2 FNRH e BOH

Os meios de hospedagem devem fornecer mensalmente ao órgão estadual de turismo e à unidade da federação as seguintes informações extraídas da Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNRH):

- a) perfil dos hóspedes recebidos, distinguindo os estrangeiros dos nacionais;
- b) registro quantitativo de hóspedes, com taxas de ocupação e permanência média e número de hóspedes por Unidade Habitacional (UH).

A Embratur enfatiza que, na ausência de disposição legal ou regulamentar específica em âmbito estadual, a FNRH será preenchida individualmente, pelo hóspede, devendo suas informações ser encaminhadas, juntamente



Para complementar o assunto aqui tratado, acesse o site http://www.abih.com.br/principal/downloads/classifica_boh.doc

com o Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH), até o dia 10 do mês seguinte ao de referência, em meios magnéticos, já com os dados processados, ou através dos impressos utilizados.

Uma vez processados os dados constantes no BOH, as informações serão colocadas à disposição do mercado.

Resumo

Nesta aula vimos a importância de registrar as reclamações e até mesmo os elogios no intuito de manter sempre a qualidade no atendimento ao cliente e conhecemos a Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNRH) e o Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH).



Atividades de aprendizagem

1. Logo após realizar uma cuidadosa leitura sobre o Livro de Reclamações, em equipe, faça a produção de tal livro, salve-o e poste-o no AVEA. Depois entre no fórum denominado “Registro de Impressões” e comente sobre os pontos positivos e negativos desse livro de acordo com seu aprendizado.

Vale lembrar que cada comentário deve ser realizado individualmente. Tenha um ótimo trabalho!

2. Pesquise imagens que ilustrem a FNRH e o BOH, explicando seu devido preenchimento e poste no seu *blog*.