

Hotel de uma estrela



EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio.....	1
Mercado.....	3
Localização.....	4
Exigências Legais e Específicas.....	5
Estrutura.....	7
Pessoal.....	8
Equipamentos.....	9
Matéria Prima/Mercadoria.....	11
Organização do Processo Produtivo.....	13
Automação.....	15
Canais de Distribuição.....	15
Investimentos.....	15
Capital de Giro.....	18
Custos.....	18
Diversificação/Agregação de Valor.....	19
Divulgação.....	20
Informações Fiscais e Tributárias.....	20
Eventos.....	22
Entidades em Geral.....	22
Normas Técnicas.....	23
Glossário.....	23
Dicas de Negócio.....	25
Características Específicas do Empreendedor.....	25
Bibliografia Complementar.....	26

1. Apresentação de Negócio

Aviso: Antes de conhecer este negócio, vale ressaltar que os tópicos a seguir não fazem parte de um Plano de Negócio e sim do perfil do ambiente no qual o empreendedor irá vislumbrar uma oportunidade de negócio como a descrita a seguir. O objetivo de todos os tópicos a seguir é desmistificar e dar uma visão geral de como um negócio se posiciona no mercado. Quais as variáveis que mais afetam este tipo de negócio? Como se comportam essas variáveis de mercado? Como levantar as informações necessárias para se tomar a iniciativa de empreender?

Segundo CASTELLI (1992), “hotel é um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira”.

O mais antigo registro a respeito da hospedagem organizada data da época dos primeiros Jogos Olímpicos, que consistia de um abrigo de grandes dimensões, em forma de choupana denominada Ásylon ou Asilo que era um local inviolável com a finalidade de permitir o repouso, a proteção e a privacidade aos atletas de fora, convidados a participar das cerimônias religiosas e das competições esportivas. (ANDRADE, 2002).

Os primeiros vestígios de hospedagem eram associados ao comércio, uma vez que o deslocamento das pessoas sobre o território era motivado pela comercialização de produtos e serviços em outras localidades. Naquela época os serviços se resumiam a oferecer refeições aos viajantes, vinho, alimentos aos cavalos e manutenção às charretes.

O hotel teve sua origem em paralelo ao desenvolvimento do comércio entre as cidades. Na Idade Média, mosteiros também serviram como hospedagem para os viajantes. Hospedar, naquela época, era uma virtude espiritual e moral.

As estâncias hidrominerais da Antiguidade também foram fundamentais para o surgimento da hotelaria: a crença nas propriedades terapêuticas e curativas de suas águas levava pessoas a procurar tais locais. Essas temporadas de tratamento estimularam a criação de locais para acomodar os visitantes.

Desde essas épocas, o conceito e espaços para hospedagem evoluíram até chegar nos dias de hoje a grandes redes internacionais de hotéis.

O Negócio

Os hotéis fazem parte da Indústria da Hospitalidade.

Indústria da Hospitalidade é um termo que se refere a uma variedade de organizações e “negócios interdependentes, como hotéis, restaurantes, atrativos turísticos, meios de transporte, agências de viagem e de entretenimento, serviços voltados para o atendimento ao turista e programas governamentais de fomento ao turismo”. (BNDES, 2005, p. 115).

Segundo a EMBRATUR, os meios de hospedagem podem ser identificados com a seguinte simbologia:

Hotel – H

Hotel Histórico – HH

Hotel de Lazer – HL

Pousada – P

Os hotéis são classificados de acordo com o grau de conforto que oferecem a seus hóspedes, à qualidade das instalações, do atendimento e dos serviços prestados, dentre outros critérios definidos pela ABIH- Associação Brasileira da Indústria de Hotéis e EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. Essa classificação está definida da seguinte forma:

Categoria Símbolo

- Super Luxo SL (*****SL)
- Luxo (*****)
- Superior (****)
- Turístico (***)
- Econômico (**)
- Simples (*)

Não existe obrigatoriedade de classificação do estabelecimento. Ela é feita por meio de requerimento à ABIH que vistoria o hotel e lhe atribui a classificação.

Os itens e padrões definidos na classificação têm por objetivo atender às expectativas dos hóspedes em relação aos meios de hospedagem, destinando-se a avaliar e a observar os seguintes aspectos:

- a) Posturas legais;
- b) Segurança;
- c) Saúde;
- d) Higiene;
- e) Conservação/manutenção;
- f) Atendimento ao hóspede;
- g) Portaria/recepção;
- h) Acessos e circulações;

- i) Setor habitacional;
- j) Áreas sociais;
- k) Comunicações;
- l) Alimentos e bebidas;
- m) Lazer;
- n) Convenções/escritório virtual;
- o) Serviços adicionais;
- p) Cuidados com o meio ambiente

Entretanto, a classificação confere mais credibilidade ao empreendimento, pois indica a disposição do proprietário em submeter-se às regras e padrões exigidos do negócio.

Nesta Ideia de Negócio, o foco será concentrado no Hotel de Uma Estrela, que corresponde a categoria Simples, de acordo com a ABIH.

Este documento contém informações importantes para o empreendedor que queira abrir um Hotel de uma Estrela, mas não substitui o Plano de Negócios. Para obter informações sobre Plano de Negócios, o empreendedor deve procurar o SEBRAE mais próximo.

2. Mercado

Este é um mercado em ascensão. Com uma gestão cuidadosa, instalar um Hotel de uma Estrela pode ser uma boa opção para empreendedores que pretendem iniciar uma nova empreitada. Segundo informações da ABIH - Associação Brasileira de Indústrias Hoteleiras, o Brasil possui um parque hoteleiro com 25.000 meios de hospedagem, dos quais 18.000 são hotéis e pousadas, gerando um milhão de empregos. De todo o parque hoteleiro, 70% são empreendimentos de pequeno porte.

De acordo com as estimativas da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) no ano de 2011, cerca de 32,8% dos turistas em viagens domésticas, sejam por motivo de lazer, negócios ou outros, se hospedaram em um Hotel de uma a três estrelas. Sendo que, naquele ano, coube aos hotéis, ainda segundo a FIPE, menos de um quarto dos turistas brasileiros em viagens domésticas (37,5%).

O setor movimenta dois bilhões de dólares ao ano e cresce numa taxa de 8 a 10% anualmente. O Hotel de uma Estrela é um estabelecimento do ramo hoteleiro que apresenta como características principais a simplicidade e custo reduzido das diárias. No site <http://www.abih.com.br/>, o empreendedor encontra os critérios exigidos para a classificação do hotel.

Os turistas domésticos registraram gasto médio por viagem o valor de R\$ 1.775,72 e os turistas internacionais gastaram em média o valor de R\$ 7.944,23. Segundo pesquisa da FIPE em 2011.

A Copa do Mundo de Futebol de 2014 e os Jogos Olímpicos de 2016 alimentam o otimismo do mercado brasileiro, criando um ambiente propício para a realização de um novo ciclo de investimentos no setor e de ações governamentais articuladas que seguramente contribuirão para impulsionar o crescimento que tem sido experimentado pelo turismo no Brasil.

Com a motivação do evento esportivo da Copa de 2014, espera-se a afluência de 500 mil turistas estrangeiros, dos quais cerca de 25% (vinte e cinco por cento) deverão aproveitar para circular pelo país e conhecer outras localidades brasileiras fora do circuito do torneio o que poderá contribuir com o crescimento da ocupação dos hotéis de uma estrela por se tratar de hospedagem mais acessível em termos financeiros.

Com o cenário de desenvolvimento do turismo interno, em especial com a capacidade financeira da Classe “C”, o número de turistas circulando no Brasil, montado pelos próprios brasileiros já denota uma boa oportunidade para a evolução e crescimento desse setor. Tem ainda conjuntamente a esse processo a presença de dois grandes eventos internacionais que ser realizarão no Brasil que é a Copa do mundo em 2014 e Jogos Olímpicos em 2016, mais uma excelente oportunidade para ingressar no mercado de hotelaria.

Mas o empreendedor desse segmento deverá atentar que existe uma forte concorrência, em especial por gigantes da hotelaria, alguns inclusive redes internacionais, por isso mesmo deve fazer uma leitura das oportunidades e aproveitar o momento favorável, mas defina a localização que denote maiores possibilidades de procura contínua, não apenas em épocas de grandes eventos. Isto porque grandes eventos não são contínuos, por isso sua rentabilidade enquanto negócio deverá ocorrer ao longo de todo o ano e em qualquer período.

3. Localização

A melhor localização para um Hotel de uma Estrela vai depender do público que deseja atrair: turistas de lazer, de negócios ou estudantes.

No caso de o empreendedor desejar atrair, todos os tipos de viajantes, deverá fazer uma boa análise da localidade, verificando a relação entre o custo e o benefício e investir em publicidade. Algumas cidades como Brasília, por exemplo, possuem setores exclusivos para hotéis. O futuro empreendedor deverá levar em consideração todos os aspectos urbanísticos e de infraestrutura do local desejado observando:

- Rua asfaltada;
- Água e luz suficiente;
- Recolhimento de lixo;
- Transporte urbano;
- Policiamento;
- Acesso fácil;

- Serviços bancários;
- Estacionamento, de preferência exclusivo.

São locais que podem ser considerados estratégicos para a instalação desse negócio são:

- Centros comerciais;
- Proximidade de centros de lazer e cultura;
- Proximidade de universidades;
- Proximidade de centros de negócios;
- Proximidade de Rodoviárias e Aeroportos.

4. Exigências Legais e Específicas

O empreendedor de um hotel uma estrela deverá cumprir algumas exigências iniciais, e somente poderá se estabelecer depois de cumpridas são elas:

a) Registro da empresa nos seguintes órgãos:

- Junta Comercial;
- Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Secretaria Estadual de Fazenda;
- Prefeitura do Município para obter o alvará de funcionamento;
- Enquadramento na Entidade Sindical Patronal (empresa ficará obrigada a recolher por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano, a Contribuição Sindical Patronal);
- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
- Corpo de Bombeiros Militar.

b) Visita a prefeitura do município que se pretenda montar o seu hotel, para fazer a consulta de local e emissão da documentação necessária para instalação desse tipo de empreendimento.

Na sequência faz-se necessário:

a) Antes de iniciar as atividades, o empreendedor deverá obter o Alvará de licença sanitária. Para obter essa licença o estabelecimento deve estar adequado às exigências do Código Sanitário (especificações legais sobre as condições físicas). Em âmbito federal essa fiscalização cabe a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, estadual e municipal fica a

cargo das Secretarias Estadual e Municipal de Saúde, respectivamente.

b) Além do processo de registro legal da empresa, o empreendedor deverá atentar ainda a algumas legislações específicas que se relacionam a bares e restaurantes, pois um hotel poderá ter em sua estrutura funcional esse departamento, conforme segue:

1. Resolução RDC nº. 216, de 15 de setembro de 2004, da ANVISA, a qual determina que restaurantes, lanchonetes, padarias, cantinas, bufês, comissarias, confeitarias, delicatêsens, pastelarias, cozinhas industriais e institucionais, rotisseries e congêneres adotem procedimentos para se adequarem ao Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação;

2. As Boas Práticas são um conjunto de normas que abrangem uma série de requisitos, permitindo a produção dos alimentos com segurança. Quem descumprir o regulamento estará sujeito a multas que podem chegar a R\$ 2,5 milhões;

3. O Regulamento Técnico constante da resolução da ANVISA prevê procedimentos que devem ser observados nas instalações, equipamentos, móveis e utensílios da empresa; higienização das instalações; controle de pragas; abastecimento de água; manejo dos resíduos; cuidados a serem observados pelos manipuladores dos alimentos, como usar cabelos presos e protegidos por redes; cuidados com ingredientes e embalagens; preparo do alimento e armazenamento;

4. Essa resolução visa estabelecer procedimentos de Boas Práticas para serviços de alimentação a fim de garantir as condições higiênico-

sanitárias nos processos de preparação dos alimentos.

5. Entende-se por serviços de alimentação locais que executam: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo;

6. Resolução RDC nº. 218, de 29 de julho de 2005. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Higiênico-Sanitários para Manipulação de Alimentos e Bebidas Preparados com Vegetais;

7. Lei nº. 7.967/89. Dispõe sobre o valor das multas por infração à legislação sanitária, altera a Lei nº. 6.437, de 20 de agosto de 1977, e dá outras providências;

8. Portaria SVS/MS nº. 326/97. Aprova o Regulamento Técnico. Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos.

Deve ainda atender a legislação pertinente ao seu segmento empresarial, como exemplo cita-se:

a) Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981: Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências.

b) Lei nº 7.804, de 18 de julho de 1989: Altera a Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e

aplicação, a Lei nº 7.735, de 22 de fevereiro de 1989, a Lei nº 6.803, de 2 de julho de 1980, e dá outras providências.

c) Decreto nº 5.406 de 30 de março de 2005: Regulamenta o cadastro obrigatório para fiscalizar as sociedades empresárias, as sociedades simples e os empresários que prestam serviços turísticos remunerados.

d) Lei nº 8.181/91, de 28 de março de 1991: Nova denominação – Empresa Brasileira de Turismo – EMBRATUR – e outras providências.

e) Decreto nº 448/92, de 14 de fevereiro de 1992: regulamenta dispositivos previstos na Lei nº 8.181/91, de 28 de março de 1991 dentre outras providências.

f) Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, da Associação Brasileira das Indústrias Hoteleiras – ABIH que regulamenta o conceito de empresa hoteleira, requisitos exigidos para o funcionamento de um hotel e as condições para contratação de serviços.

5. Estrutura

Os hotéis são constituídos, basicamente, pelas seguintes áreas:

- Hospedagem: apartamentos, quartos e suítes.
- Áreas sociais ou públicas: salas de estar, salas de TV, restaurantes, bares, salões de eventos e de festas.
- Administração: recepção, gerência, reservas, contabilidade, recursos humanos e, nas grandes redes, o setor de marketing.
- Áreas de serviço: cozinha, lavanderia, vestiários, estoque e manutenção.
- Área de alimentos e bebidas (A&B): câmara frigorífica, cozinha principal e de banquetes, almoxarifado e outros.
- Equipamentos e estrutura: central de águas geladas, caldeiras nos grandes hotéis, motor gerador de energia, entre outros.
- Recreação, esportes e lazer: quadras de esportes, campos de golfe, piscinas, parques aquáticos e salões de jogos.

A dimensão do empreendimento é uma decisão do empresário, entretanto, um Hotel de uma Estrela para funcionar bem precisa de uma estrutura mínima preparada para receber seus hóspedes, composta de:

- Unidades Habitacionais -UH – média de 20;
- Banheiros (além dos banheiros dentro das UH): feminino e masculino;
- Extintores de incêndio;

- Identificação das UHs – unidades habitacionais (comumente chamados nos hotéis de quartos ou apartamentos);
- Departamento administrativo;
- Refeitório.

Embora o Hotel de uma Estrela seja um empreendimento caracterizado pela simplicidade, vale ressaltar a importância de um ambiente agradável para o hóspede: ventilação adequada para o conforto térmico, área social com metragem igual ou superior a 20m² por unidade habitacional. Também deve cuidar para que pessoas que tenham alguma necessidade especial tenham possibilidade de se locomover com segurança pelas áreas de acesso e circulação.

6. Pessoal

Considerando os ambientes sugeridos para ser instaladas no hotel, apresenta-se uma ideia do quadro de funcionários fixos para o início das atividades que deve ser na ordem de 10 (dez), distribuídos conforme abaixo:

- a. Departamento de Reservas: pelo menos uma pessoa para atuar no setor de reservas de hospedagem, informações gerais sobre o hotel, dentre outros. Esse departamento poderá ser alocado juntamente com a área de recepção, mas desde que não atrapalhe o desempenho dos recepcionistas.
- b. Recepção: deverá ter pelo menos duas pessoas para atuar como recepcionistas, sendo tais pessoas responsáveis pelo atendimento aos clientes. São tais profissionais que estarão sempre em contato com os clientes/hóspedes, desde a sua chegada e permanência até o momento de partida.
- c. Governança: pessoa responsável pela organização das diversas áreas do hotel, garantindo um alto nível de arrumação dos apartamentos e demais serviços para os hóspedes.
- d. Gerência: será responsável pela parte administrativo-financeira e operacional da empresa.
- e. Camareira: a quantidade de pessoas para esse setor será de acordo com o quantitativo de apartamentos que o hotel contar. Assim entende-se que o adequado é uma pessoa para essa área a cada 15 (quinze) apartamentos.
- f. Lavanderia: o número de pessoas para esse setor será em conformidade com o tamanho do hotel, no que tange a capacidade de hóspedes simultâneos. Mas para iniciar será importante que tenha pelo menos duas pessoas nessa área, sendo uma para operar as máquinas e outra para passar. Essa área poderá ser terceirizada.
- g. Garçom/garçonete: a definição da quantidade desses profissionais irá depender do número de pessoas que o hotel terá condições de recepcionar por vez. Assim o ideal que para iniciar tenha pelo menos uma pessoa para essa área.
- h. Cozinheiro (a): deverá ter pelo menos um profissional dessa área no hotel, visando dar uma qualidade nos pratos solicitados pelos clientes.

i. Auxiliar de cozinha: no mínimo um funcionário para exercer esta função. Esse colaborador poderá atuar tanto no auxílio geral da cozinha, como assistente do Chef quanto fazer o serviço de copeiro, ou seja, aquele que lava as louças, copos e talheres. Mas ressalta-se que se possível tenha um copeiro no quadro de funcionários, para ter bem separado os afazeres e também para simplificar o processo, evitando assim a segregação de funções;

j. Serviços gerais: o hotel deverá contar com pelo menos duas pessoas para e manter a higiene geral das diversas áreas integrantes do empreendimento.

k. Segurança: o hotel deverá investir fortemente em segurança, devido o risco eminente de sinistros nesse tipo de empreendimento. Assim poder-se-á optar por ter seguranças contratados ou terceirizar essa área funcional.

O empreendedor deverá estar presente em tempo integral na empresa, principalmente nas atividades ligadas à gestão da empresa, de forma geral, incluindo área administrativo-financeira, produtiva e de recepção aos hóspedes.

7. Equipamentos

Os equipamentos necessários para montagem de um hotel de uma Estrela, considerando um empreendimento de porte médio, são os seguintes:

Recepção

- Microcomputador e Impressora
- Telefone e Fax
- Arquivo
- Máquina de calcular
- Internet
- Balcão de atendimento

Restaurante

- Balcões
- Balança eletrônica
- Balança digital
- Impressora cupom fiscal
- Jogos de panelas

- Facas
 - Baixelas
 - Pratos
 - Talheres
 - Copos
 - Botijões de gás
 - Toalhas
 - Espremedores industriais de frutas
 - Batedeiras
 - Refrigeradores
 - Freezer
 - Fritadores
 - Fogão industrial
 - Exaustores
 - Mesas
 - Cadeiras
 - Rechauds
 - Fornos
 - Jogo de mesas
- Quartos
- Cama
 - Colchão de casal
 - Colchão de solteiro
 - Frigobar
 - Ar condicionado
 - Televisão

- Telefone

Lavanderia

- Máquina de lavar roupas
- Secadora
- Calandra
- Mesa para passar roupa

Em relação a tecnologia o nível de emprego dessa ferramenta é relativamente baixo em um hotel, pois tanto o atendimento quanto as demais atividades desse tipo de empreendimento é possível desenvolvê-las de forma bastante manualizada.

Mas isto não implica dizer que o empreendedor possa deixar de buscar máquinas e equipamentos que simplifiquem e automatize seu empreendimento.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoques no varejo é a procura do constante equilíbrio entre a oferta e a demanda. Este equilíbrio deve ser sistematicamente aferido através de, entre outros, os seguintes três importantes indicadores de desempenho:

Giro dos estoques: o giro dos estoques é um indicador do número de vezes em que o capital investido em estoques é recuperado através das vendas.

Usualmente é medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado.

Obs.: Quanto maior for a frequência de entregas dos fornecedores, logicamente em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques. **Cobertura dos estoques:** o índice de cobertura dos estoques é a indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento. **Nível de serviço ao cliente:** o indicador de nível de serviço ao cliente para o ambiente do varejo de pronta entrega, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber a mercadoria, ou serviço, imediatamente após a escolha; demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão.

Portanto, o estoque dos produtos deve ser mínimo, visando gerar o menor impacto na alocação de capital de giro. O estoque mínimo deve ser calculado levando-se em conta o número de dias entre o pedido de compra e a entrega dos produtos na sede da empresa.

Um Hotel de uma Estrela necessita de uma grande variedade de mercadorias/produtos para um funcionamento adequado.

Dentre eles, cita-se:

Material de limpeza:

- Sabão em pó;
- Sabão em barra;
- Rodo;
- Vassoura;
- Balde;
- Pano de chão;
- Água sanitária;
- Produtos anti-mofo;
- Cera;
- Espanador;
- Papel higiênico;
- Papel toalha;
- Sabonete líquido;
- Sabonetes embalados.

Se o empreendedor optar por colocar frigobar nos quartos, poderá ter os seguintes itens para reposição:

- Água com e sem gás;
- Refrigerantes;
- Cervejas;
- Sucos prontos;
- Geléias;
- Balas;
- Bombons;
- Aperitivos (castanha de caju, amendoim);
- Bebidas alcoólicas em miniatura.

Café da manhã e/ou refeições:

- Frutas;
- Verduras;
- Legumes;
- Cereais (aveia, trigo, etc.);
- Grãos (arroz, feijão, lentilha, grão de bico, etc.);
- Carnes (frango, gado, frutos do mar, caças)
- Doces diversos;
- Leite;
- Café;
- Açúcar;
- Frios (queijos, presuntos, mortadelas, salame);
- Outros, segundo o cardápio oferecido.

Para funcionamento da recepção e escritório são necessários materiais genéricos de escritório, além do citado no item "Equipamentos".

O suprimento de estoque é feito mediante a aquisição direta dos fornecedores, compra de representantes regionais, de lojas especializadas e de lojas virtuais.

O empreendedor deve buscar sempre a melhor qualidade dos produtos que adquire bem como os melhores preços e prazos para pagamento. Assim, poderá identificar a melhor relação custo x benefício, visando reduzir custos e despesas e maximizar os lucros.

9. Organização do Processo Produtivo

O processo produtivo de uma organização consiste na transformação de entradas (de materiais e serviços) em saídas (de outros materiais e serviços). No caso do empreendimento de Hotel uma estrela podemos definir como:

- Preparação da UH;
- Recepção do hóspede;
- Hospedagem;
- Serviço de café da manhã;

- Fechamento da conta;
- Limpeza da UH;
- Higienização de roupa de cama e banho.

Preparação da UH

A higiene, em um hotel, é um importante fator de qualidade oferecido aos hóspedes. Inclui a lavagem dos banheiros, limpeza de pisos, paredes, portas, mesas, etc.

Trocar roupas de cama e de banho, repor sabonetes, etc.

Recepção do hóspede

Negociar o tipo de UH – simples, duplo, etc, Solicitar ao hóspede o preenchimento da ficha para registro. Esse processo é conhecido como check in. É nesse momento que o hóspede decidirá pela forma de pagamento de sua hospedagem. Neste processo, a forma como o hóspede for recebido influenciará sua decisão de registrar-se ou não no Hotel.

Hospedagem

Encaminhá-lo à UH contratada.

A camareira, preferencialmente no período da manhã e com muita discrição, passa pelos apartamentos fazendo a limpeza e realizando a troca de roupas de cama e banho quando necessário.

Serviço de café da manhã

Organização do balcão ou mesa com os alimentos para o café da manhã, organização das mesas com a colocação de toalhas, guardanapos, etc. e posterior guarda dos alimentos e utensílios utilizados, higienização de louças e talheres.

Fechamento da conta

Ao final do período contratado, quando o hóspede sai da UH e se dirige à recepção para fazer os procedimentos de saída do hotel que é chamado de check out. Um funcionário (normalmente é a camareira que executa essa função) entrará no apartamento já vazio e fará uma conferência no local, para identificar o que foi consumido entre as guloseimas e bebidas oferecidas pelo hotel e disponíveis no frigobar (se houver).

Também verificará se está faltando alguma coisa no apartamento. Se faltar algo, com muito tato e elegância, esse fato deve ser comunicado ao hóspede e é possível incluir o valor do objeto que falta na conta do hóspede. Porém, alguns hotéis não oferecem mais este procedimento de vistoria dos quartos.

Receber os valores relativos à hospedagem.

Higienização da UH

Após a saída do hóspede, a UH deve passar pelo processo de limpeza, e as roupas de cama e banho devem ser trocadas e as que foram usadas devem ser higienizadas. A higienização das roupas de cama e banho pode ser terceirizada. Se o empreendedor optar por manter uma lavanderia própria, os procedimentos de higienização das roupas deverão seguir o que determinam as normas para o setor de Lavanderias.

10. Automação

Para oferecer comodidade e facilidade de acesso a serviços e equipamentos aos seus hóspedes e obter simplificação na gestão do empreendimento, é necessário investimento em automação. Máquinas de cartão de crédito online em lugar dos antigos boletos com carbono, internet banda larga, computadores e impressoras, a máquina de emissão de cupom fiscal e a central de telefonia que, caso o hotel ofereça esse serviço, controla todos os aparelhos telefônicos do hotel garantindo que cada usuário pague apenas o que consumiu em uma ligação. Todos esses exemplos de automação recomendáveis em um hotel.

Existem softwares de gestão disponíveis até mesmo na internet, porém, é importante conhecer os serviços que cada sistema oferece e como funciona a assistência técnica.

11. Canais de Distribuição

Os principais canais de distribuição de um Hotel de uma Estrela, é de venda direta, no qual o cliente vai ao hotel onde pretende se estabelecer por algum período, e as agências de viagens, com as quais poderá realizar convênios.

Outro canal de distribuição bastante utilizado dentro do setor de hotéis de uma estrela é o de vendas pela internet. Este recurso permite que o cliente pesquise preços, condições estruturais com imagens ilustrativas, classificação do estabelecimento, etc. e faça suas reservas com comodidade.

Independentemente do canal de distribuição adotado, o sucesso de um negócio depende, principalmente, da capacidade de percepção de oportunidade do empreendedor e da sua agilidade para adaptar seus canais de distribuição, aproveitando tendências e criando novas formas de fazer seu Hotel de uma Estrela ser conhecido por seus clientes.

12. Investimentos

O investimento, em média, para montar um hotel de uma estrela que disponibilize 20 apartamentos deverá girar em torno do que segue abaixo:

Recepção

- 03 Microcomputadores –R\$ 3.000,00
- 02 Impressoras –R\$ 800,00
- 01 Fax – R\$ 359,00
- 04 Telefones –R\$ 200,00

- 02 Arquivos –R\$ 800,00
 - 03 Máquinas de calcular –R\$ 180,00
 - Acesso a internet – R\$ 80,00 mensais
- Total.....R\$ 5.419,00

Restaurante

- 02 Balcões -R\$ 1.980,00
- 01 Balança eletrônica –R\$ 398,94
- 01 Balança digital –R\$ 550,00
- 01 Impressora cupom fiscal- R\$ 1.150,00
- 05 Jogos de panelas -R\$ 1.450,00
- 10 Facas de cozinha –R\$ 300,00
- 08 Jogos de talheres –R\$ 5.000,00
- 15 Baixelas –R\$ 1.725,00
- 15 Jogos de pratos- R\$ 1.875,00
- 20 Jogos de copos –R\$ 1.800,00
- 08 Botijão de gás (comum) –R\$ 320,00
- 30 Jogos de toalhas de mesa –R\$ 4.500,00
- 04 Espremedores industriais de frutas –R\$ 1.160,00
- 04 Batedeiras industriais –R\$ 2.200,00
- 02 Refrigeradores –R\$ 2.496,00
- 03 Freezer horizontal –R\$ 4.500,00
- 02 Freezer vertical –R\$ 2.250,00
- Fritadores (cubas) 4 conjuntos = R\$ 800,00
- 04 Fogões industriais –R\$ 1.956,00
- 05 Exaustores –R\$ 2.250,00

- Mesas com 4 cadeiras (madeira) – 20 conjuntos = R\$ 4.500,00
 - 08 Rechauds –R\$ 1.480,00
 - 02 Fornos industriais –R\$ 1.598,00
- Total R\$ 46.238,94

Quartos

- 20 Camas box casal –R\$ 16.000,00
 - 30 Camas box solteiro –R\$ 21.000,00
 - 20 Frigobares –R\$ 11.780,00
 - 30 Ventiladores –R\$ 2.997,00
 - 20 aparelhos de Ar condicionado –R\$ 17.980,00
 - 20 Televisões – R\$ 7.980,00
 - 30 Telefones – R\$ 837,00
- Total R\$ 78.574,00

Lavanderia

- 03 Máquinas de lavar roupa industrial –R\$ 4.500,00
 - 04 Secadoras industriais -R\$ 7.596,00
 - 02 Calandras – R\$ 7.000,00
- Total R\$ 19.096,00

INVESTIMENTO TOTAL R\$ 565.477,94.

1.Observações:

a.Não estão considerados os gastos relativos à aquisição ou reforma do imóvel escolhido para a instalação da empresa.

b.Nos valores acima não está previsto a aquisição de estoque inicial, pois esse gasto irá depender da expectativa de venda do empreendedor.

c.Os preços acima são meramente referenciais, para fins de estimativa do investimento necessário.

13. Capital de Giro

Capital de giro é o montante de recursos financeiros que a empresa precisa manter para garantir fluidez dos ciclos de caixa. O capital de giro funciona com uma quantia imobilizada no caixa (inclusive banco) da empresa para suportar as oscilações de caixa.

O capital de giro é regulado pelos prazos praticados pela empresa, são eles: prazos médios recebidos de fornecedores (PMF); prazos médios de estocagem (PME) e prazos médios concedidos a clientes (PMCC).

Quanto maior o prazo concedido aos clientes e quanto maior o prazo de estocagem, maior será sua necessidade de capital de giro. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode melhorar muito a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa.

Se o prazo médio recebido dos fornecedores de matéria-prima, mão-

de-obra, aluguel, impostos e outros forem maiores que os prazos médios de estocagem somada ao prazo médio concedido ao cliente para pagamento dos produtos, a necessidade de capital de giro será positiva, ou seja, é necessária a manutenção de dinheiro disponível para suportar as oscilações de caixa. Neste caso um aumento de vendas implica também em um aumento de encaixe em capital de giro. Para tanto, o lucro apurado da empresa deve ser ao menos parcialmente reservado para complementar esta necessidade do caixa.

Se ocorrer o contrário, ou seja, os prazos recebidos dos fornecedores forem maiores que os prazos médios de estocagem e os prazos concedidos aos clientes para pagamento, a necessidade de capital de giro é negativa. Neste caso, deve-se atentar para quanto do dinheiro disponível em caixa é necessário para honrar compromissos de pagamentos futuros (fornecedores, impostos). Portanto, retiradas e imobilizações excessivas poderão fazer com que a empresa venha a ter problemas com seus pagamentos futuros.

Um fluxo de caixa, com previsão de saldos futuros de caixa deve ser implantado na empresa para a gestão competente da necessidade de capital de giro. Só assim as variações nas vendas e nos prazos praticados no mercado poderão ser geridas com precisão. Um Hotel de uma Estrela requer um montante de capital de giro que pode ser considerado baixo, entre 30 e 40% do investimento inicial. Devem ser consideradas as sazonalidades e o crescimento gradual nas ocupações do Hotel. A estratégia a ser utilizada para atrair clientes será fundamental para o alcance do ponto de equilíbrio entre receita e despesa.

14. Custos

São todos os gastos realizados na produção de um bem ou serviço e que serão incorporados posteriormente no preço dos produtos ou serviços prestados, como: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas comerciais, insumos consumidos no processo de prestação e execução de serviços, depreciação de maquinário e instalações.

O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, prestação e venda de serviços que compõem o negócio, indica que o empreendedor poderá ter sucesso ou insucesso, na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço e o controle de todas as despesas internas.

Quanto menores os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio.

Os custos para abrir um hotel de uma estrela podem ser estimados considerando os itens e valores referenciais abaixo:

1. Salários, comissões (caso a remuneração de serviço de colaboradores seja feita com base em desempenho) e encargos: R\$ 8.000,00;
2. Tributos, impostos, contribuições e taxas: R\$ 2.000,00;
3. Segurança (um posto de 24h): R\$ 6.500,00;
4. Aluguel, taxa de condomínio: Se tiver aluguel será bastante variável, segundo o nível da propriedade, dentre outros pontos;
5. Água, luz, telefone e acesso a internet: R\$ 900,00;
6. Manutenção de software: R\$ 100,00;
7. Produtos para higiene e limpeza da empresa e funcionários: R\$ 400,00;
8. Recursos para manutenções corretivas e preventivas de maquinários e instalações: R\$ 200,00;
9. Propaganda e publicidade da empresa, utilizando TV: R\$ 2.000,00.

O empreendedor deve primar pelo controle da prestação de serviços, de forma criteriosa, mantendo em níveis pré-estabelecidos no Plano de Negócio, as despesas e os custos, buscando alternativa para minimizar esses dois elementos, mas sem comprometer o nível de prestação de serviços de um hotel fazenda.

15. Diversificação/Agregação de Valor

No segmento de hotel de uma estrela, o produto principal desse tipo de empreendimento é a hospedagem. No entanto, o empreendedor deverá implementar atividades complementares ao seu negócio, visando agregar maior valor a sua atividade principal e diversificar o mix de produtos ofertados em seu empreendimento hoteleiro.

Nessas atividades complementares a hospedagem poderá ser oferecido:

- Academia (Fitness);
- Piscina;
- Acesso a internet;
- Dentre outras opções.

Esses itens podem estar vinculados a hospedagem, o que poderá elevar o valor da diária,

mas também poderá ser oferecido separadamente, podendo ser cobrado a parte dos usuários.

Essas atividades com certeza agregarão valor ao seu produto principal que é hospedagem, como também será uma diferencial de seu hotel, visando atrair o maior número de pessoas possível.

16. Divulgação

O marketing no setor hoteleiro funciona como criador de relacionamentos e interdependência entre o público-alvo e o estabelecimento, promovendo o produto hoteleiro, fixando seu espaço no mercado, difundindo e consolidando sua imagem. O marketing cria a confiança no produto – o que é especialmente importante no caso da hotelaria, por se tratar de um produto intangível.

Muitos proprietários de hotéis destinam um percentual de 3% a 5% de seu faturamento para investimentos em publicidade. No entanto, esse percentual não é a regra, o importante é dar atenção à divulgação do Hotel de uma Estrela.

É possível a utilização de formas simples e baratas de divulgação. Importante é usar a criatividade e buscar alternativas que atraiam os hóspedes. Entre as alternativas que demandam menos investimento pode-se citar:

- Utilização de mala direta com mensagens que lembram e divulgam o Hotel;
- Distribuição de material informativo em pontos estratégicos como Correios, Shoppings, centros comerciais, agências de viagens.
- Outdoors próximos a Rodoviárias e Aeroportos.
- Anúncio em páginas especializadas nos jornais.
- Site na Internet com fotos do hotel e possibilidade de fazer reservas online
- Cartões de visita.

17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de HOTEL DE UMA ESTRELA, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 5590-6/99 como a atividade de exploração tipo hospedaria, a atividade de alojamento em dormitórios, pensionato e similares e atividades de outros locais de alojamento de curta duração, poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas ME (Microempresas) e EPP (Empresas de Pequeno Porte), instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para micro empresa R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por

meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no Portal do SIMPLES Nacional ([http://www8.receita.f](http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/)

[azenda.gov.br/SimplesNacional/](http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/));

- IRPJ (imposto de renda da pessoa jurídica);
- CSLL (contribuição social sobre o lucro);
- PIS (programa de integração social);
- COFINS (contribuição para o financiamento da seguridade social);
- ISSQN (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
- INSS (contribuição para a Seguridade Social relativa a parte patronal).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do SIMPLES Nacional, para esse ramo de atividade, variam de 6% a 17,42%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio. No caso de início de atividade no próprio ano-calendário da opção pelo SIMPLES Nacional, para efeito de determinação da alíquota no primeiro mês de atividade, os valores de receita bruta acumulada devem ser proporcionais ao número de meses de atividade no período.

Se o Estado em que o empreendedor estiver exercendo a atividade conceder benefícios tributários para o ICMS (desde que a atividade seja tributada por esse imposto), a alíquota poderá ser reduzida conforme o caso. Na esfera Federal poderá ocorrer redução quando se tratar de PIS e/ou COFINS.

Se a receita bruta anual não ultrapassar a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), o empreendedor, desde que não possua e não seja sócio de outra empresa, poderá optar pelo regime denominado de MEI (Microempreendedor Individual) . Para se enquadrar no MEI o CNAE de sua atividade deve constar e ser tributado conforme a tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 - Anexo XIII (<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/resolucao/2011/CGSN/Resol94.htm>). Neste caso, os recolhimentos dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

I) Sem empregado

- 5% do salário mínimo vigente - a título de contribuição previdenciária do empreendedor;
- R\$ 5,00 a título de ISS - Imposto sobre serviço de qualquer natureza.

II) Com um empregado: (o MEI poderá ter um empregado, desde que o salário seja de um salário mínimo ou piso da categoria)

O empreendedor recolherá mensalmente, além dos valores acima, os seguintes percentuais:

- Desembolsa 3% de INSS patronal sobre a remuneração do empregado. Havendo receita excedente ao limite permitido superior a 20% o MEI terá seu empreendimento incluído no sistema SIMPLES NACIONAL.

Para este segmento, tanto ME, EPP ou MEI, a opção pelo SIMPLES Nacional sempre será muito vantajosa sob o aspecto tributário, bem como nas facilidades de abertura do estabelecimento e para cumprimento das obrigações acessórias.

Fundamentos Legais: Leis Complementares 123/2006 (com as alterações das Leis Complementares n°s 127/2007, 128/2008 e 139/2011) e Resolução CGSN - Comitê Gestor do Simples Nacional n° 94/2011.

18. Eventos

Hotel-Tec Feira de Tecnologia e Qualidade para Hotelaria.

<http://www.hoteltec.com.br/>.

HOTEL SHOW – Feira de produtos e serviços para hotelaria, moteleria, gastronomia, restaurantes, bares e turismo.

www.hotelshow.com.br

EQUIPOTEL – Feira Internacional de Equipamentos, Produtos, Serviços, Alimentos e Bebidas para Resorts, Hotéis, Pousadas, Motéis, Flats, Restaurantes, Bares, Botecos, Lanchonetes, Fast Food, Cozinhas Industriais, Lavanderias e Similares.

www.equipotel.com.br

FISPAL HOTEL – Feira de Negócios para o Setor Hoteleiro.

www.fispalhotel.com.br

Informações sobre eventos na área de hotelaria poderão ser conseguidas nas páginas da Associação Brasileira de Hotelaria e também dos Sindicatos dos Hotéis, nos endereços abaixo:

<http://www.abih.com.br> – Associação Brasileira de Hoteis

<http://www.sinthoresp.org.br/> - Sindicato dos Hotéis, Bares, Restaurantes e similares. O site apresentado é do de São Paulo, mas normalmente cada estado tem o seu próprio endereço na internet.

19. Entidades em Geral

ABIH- Associação Brasileira de Hotelaria. <http://www.abih.com.br>

Ministério da Cultura - <http://www.cultura.gov.br>

Ministério da Justiça - <http://www.mj.gov.br/dpdc/>

UBRAFE – União Brasileira dos Promotores de Feiras: www.ubrafe.com.br

SINDIEVENTOS – Sindicato dos trabalhadores, empregados, autônomos, avulsos e temporários, em feiras, congressos e eventos em geral e em atividades afins de organização, montagem e promoção no estado de São Paulo: www.sindieventos.com.br

SINDIPROM - Sindicato de Empresas de Promoção, Organização e Montagem de Feiras, Congressos e Eventos do Estado de São Paulo: www.sindiprom.org.br

ABAV – Associação Brasileira de Agências de Viagens – www.abav.com.br

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo – www.braziltuor.com

BRAZTOA – Associação Brasileira das Operadoras de Turismo – www.braztoa.com.br

Ministério do Turismo – www.turismo.gov.br

FNHRBS – Federação Nacional de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares. <http://www.fnhrbs.com.br/>.

ABAV – Associação Brasileira de Agências de viagem. www.abav.com.br/.

20. Normas Técnicas

Não foram localizadas normas técnicas para a instalação de Hotel de uma Estrela, exceto se o empreendedor optar por manter lavanderia e restaurante no hotel. Neste caso, deverá consultar normas específicas.

21. Glossário

Alta estação – período de férias escolares e grandes feriados

Check in – Procedimento padrão de chegada a um hotel. Preenchimento de registro, escolha da UH e opcionais.

Chek-out – Procedimento padrão de saída de um hotel – Verificação por um funcionário das UHs ocupadas, pagamento pelos serviços utilizados.

Diária – Períodos calculados por horas ou turnos, pré-definidos ou decididos no momento do check in pelo hóspede e o recepcionista.

Meia Pensão - Sistema de hospedagem que inclui café da manhã e mais uma refeição, com o valor total incluído no valor da diária.

Pensão Completa - o hotel oferece café, almoço e jantar para os hóspedes, com o valor total incluído no valor da diária.

Unidade habitacional – termo técnico usado para apartamento/ quarto/aposento em hotéis.

Siglas utilizadas no setor hoteleiro:

AC - Apartamento com ar condicionado

AGT - Agente de Turismo

ARPT - Aeroporto

CHD - Criança -Child em inglês.

Cia - Aérea Companhia Aérea

City Tour - passeio pelas principais atrações turísticas da cidade.

DBL - Apartamento Duplo

DLX - Apartamento de Luxo

DLY - Diária

EAP - Cada Pessoa Adicional

G - Hóspede-Cliente

OF - Apartamento com Vista para o Mar

PAX - Passageiro/Cliente

PP - Por Pessoa

PRKG - Estacionamento

RES - Central de Reservas/reservas

SC - Taxa de Serviço

SGL - Apartamento Single

STD - são apartamentos standards, considerado os mais simples, sendo formado por uma quarto, com uma ou duas camas, e um banheiro.

STE - ou suítes, são apartamentos standards acrescidos de sala-de-estar. O preço das suítes varia de acordo com os serviços oferecidos em cada uma.

TPL – Apartamentos com acomodações para três pessoas.

WC - Banheiro/toaleta no apartamento

WKLY - Pacote de Uma Semana

22. Dicas de Negócio

Dicas importantes para quem pretende montar um Hotel de uma Estrela:

- A dedetização de todo o estabelecimento em períodos regulares e constantes é imprescindível para a qualidade de vida dos hóspedes e funcionários.
- Manter o ambiente limpo e livre de qualquer situação desagradável agrega qualidade para o hóspede e aumentam as chances de seu retorno.
- Não permitir que o hotel seja utilizado para exploração sexual, em especial de crianças e adolescentes. É uma importante forma de garantir a credibilidade do estabelecimento e cumprir com a responsabilidade social.
- Solicitar à Prefeitura do local onde o Hotel de uma Estrela está instalado o estabelecimento de ponto de táxi próximo ao hotel e realizar parcerias com taxistas.
- Procurar fornecedores e soluções que demonstrem preocupação com o meio ambiente.
- Ao relacionar o ecologicamente correto, o economicamente viável, o socialmente justo e o culturalmente aceito, criamos um ambiente harmônico de um projeto arrojado e com consciência sustentável o que promove a credibilidade do negócio.

23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor que pretenda ingressar no segmento de hotelaria deve ter algumas características básicas, tais como:

1. Ter conhecimento específico sobre o segmento de hotelaria e suas diversas variações, tais como bares, lanchonetes, restaurante, dentre outros. Esse conhecimento pode ser adquirido por ter trabalhado na área, com a participação em cursos e eventos sobre o assunto, etc.;
2. É ideal que tenha conhecimento adicional sobre gestão de bares e restaurantes. Ter conhecimento sobre turismo e suas diversas modalidades, conhecer razoavelmente a área de marketing;
3. Será importante que o empreendedor tenha conhecimento das atividades e rotinas de ambientes de hotelaria, moteleria ou hospedaria;
4. De preferência o empreendedor deverá ter formação superior na área de hotelaria, turismo, ou cursos assemelhados, com especialização em gestão de negócios;
5. Faz-se necessário que o empreendedor esteja sempre atento às novas possibilidades de mercado. Ser capaz de elaborar mix de produtos de seu hotel que agreguem qualidade e principalmente aos frequentadores do empreendimento;
6. Buscar melhorar o nível de seu negócio, participando de cursos específicos sobre hotelaria, bares, restaurantes e similares, bem como em gestão empresarial;
7. Ter altíssimo nível e habilidade no tratamento com pessoas tanto com seus colaboradores

quanto com clientes, fornecedores e demais membros da área hoteleira, enfim, com todos que de forma direta ou indireta tenham ligação com a empresa;

8. Ser empreendedor com visão de futuro, antecipando tendências, prospectando possíveis viés na área de hotelaria, buscando agregar eventos estruturados a serem realizados no hotel, bem como ser capaz de inovar na condução do empreendimento.

As características indicadas acima são apenas direcionamentos, isto não quer dizer que um empreendedor que talvez não se sinta com tais características tenha que desistir de investir neste novo negócio.

24. Bibliografia Complementar

GONÇALVES, Maria H. B; MENESCAL, Luiz Cláudio de A. Campos. Introdução a Turismo e Hotelaria. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2003.

DOLABELLA, Fernando. Oficina do empreendedor. São Paulo. Cultura Editores Associados, 1999.

Referências Eletrônicas

Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH. Conheça o código hoteleiro. Disponível em: <http://www.abih.com.br/>. Acesso em Maio/2012.

BRASIL. Decreto n. 89.910, de 15 de julho de 1980. Regulamenta dispositivos da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977 referentes aos Meios de Hospedagem de Turismo, Restaurantes de Turismo e Acampamentos Turísticos.

("Campings"). Disponível em: <http://www.turismoehotelaria.com.br/>

.Acesso: Maio/2012.

DAEMON, Ilka Gonçalves; SAAB, William George. Qualidade na hotelaria: o papel de recursos humanos. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/conheciment>

o/. Acesso em: Maio/2009.

EMBRATUR. Regulamento Geral dos Meios de hospedagem. Disponível em: <http://www.abih.com.br/>. Acesso em: Maio/2012.

