



# Hotelaria

Este material é de propriedade de Bichiatto & Barros Serviços LTDA-ME, CNPJ 24.445.753/0001-79, com nome fantasia Grupo Oportunidade®, registrada no INPI ([www.inpi.gov.br](http://www.inpi.gov.br)) sob nº 911246843 e 911246908. Nenhuma parte desta publicação, incluindo projeto gráfico e ilustrações, poderá ser reproduzida ou transmitida por qualquer meio, seja ele eletrônico, fotográfico, mecânico, fotocópia ou outros. Todos os logotipos e telas empregados, os sites acessados na Internet e impressos nesta apostila são produtos exclusivos e de total propriedade de seus criadores, utilizados apenas como exemplos, visando ilustrar o conteúdo do curso.

## Hotelaria

### Sumário

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Aula 01 - O que é Hotelaria?</b>                     | <b>8</b>  |
| O QUE É HOTELARIA?                                      | 9         |
| A HOTELARIA                                             | 9         |
| A ORIGEM DA HOTELARIA NO MUNDO                          | 10        |
| A ORIGEM DA HOTELARIA NO BRASIL                         | 10        |
| A DIFERENÇA ENTRE TURISMO E HOTELARIA                   | 11        |
| <b>Aula 02 - Profissional da Hotelaria</b>              | <b>12</b> |
| PROFISSIONAL DA HOTELARIA                               | 13        |
| CARACTERÍSTICAS DE UM PROFISSIONAL DA HOTELARIA         | 13        |
| PRINCIPAIS ERROS DO PROFISSIONAL DA HOTELARIA           | 14        |
| EXERCÍCIOS                                              | 16        |
| <b>Aula 03 - Áreas de Atuação / Mercado de Trabalho</b> | <b>18</b> |
| INTRODUÇÃO                                              | 19        |
| ÁREAS DE ATUAÇÃO                                        | 19        |
| ADMINISTRAÇÃO                                           | 19        |
| GASTRONOMIA                                             | 19        |
| EVENTOS                                                 | 20        |
| RECURSOS HUMANOS                                        | 20        |
| HOTELARIA HOSPITALAR                                    | 20        |
| MERCADO DE TRABALHO                                     | 21        |
| <b>Aula 04 - Tipos de Hospedagem</b>                    | <b>22</b> |
| TIPOS DE HOSPEDAGEM                                     | 23        |
| POUSADA                                                 | 23        |
| ALBERGUE                                                | 23        |
| FLAT OU APART - HOTEL                                   | 23        |
| RESORT                                                  | 24        |
| HOTEL                                                   | 24        |
| HOTEL FAZENDA                                           | 25        |
| HOTEL HISTÓRIO                                          | 25        |
| CAMA E CAFÉ                                             | 25        |
| MOTEL                                                   | 25        |
| EXERCÍCIOS                                              | 26        |
| <b>Aula 05 - Classificação dos Meios de Hospedagem</b>  | <b>29</b> |
| INTRODUÇÃO                                              | 30        |
| CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM                   | 30        |
| DIAMANTES (AAA - DIAMOND RATINGS SYSTEM)                | 30        |
| ESTRELAS                                                | 31        |

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| SBCLASS – SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM..... | 31        |
| CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE HOSPEDAGEM.....                                 | 31        |
| <b>Aula 06 - Tipos e Características de Quartos.....</b>                  | <b>33</b> |
| INTRODUÇÃO.....                                                           | 34        |
| ESCOLHENDO O QUARTO IDEAL.....                                            | 34        |
| TIPOS DE QUARTOS.....                                                     | 34        |
| CLASSIFICAÇÃO DOS QUARTOS.....                                            | 35        |
| TIPOS DE CAMAS.....                                                       | 35        |
| EXERCÍCIOS.....                                                           | 37        |
| <b>Aula 07 - Diárias.....</b>                                             | <b>40</b> |
| O QUE É DIÁRIA DE UM HOTEL?.....                                          | 41        |
| QUANTAS HORAS A DIÁRIA REPRESENTA?.....                                   | 41        |
| ATÉ QUE HORAS POSSO FICAR NO HOTEL?.....                                  | 41        |
| TIPOS DE DIÁRIA.....                                                      | 42        |
| PONTOS IMPORTANTES PARA COMEÇAR A CALCULAR O PREÇO DAS DIÁRIAS.....       | 42        |
| FÓRMULA HUBBART.....                                                      | 43        |
| FÓRMULA POR APURAÇÃO DE CUSTOS.....                                       | 43        |
| A IMPORTÂNCIA DA DIÁRIA.....                                              | 43        |
| <b>Aula 08 - Estrutura e Organização das Empresas Hoteleiras.....</b>     | <b>44</b> |
| DEPARTAMENTOS E FUNÇÕES DE UM HOTEL.....                                  | 45        |
| GERÊNCIA GERAL.....                                                       | 45        |
| RECEPÇÃO.....                                                             | 45        |
| GOVERNANÇA.....                                                           | 46        |
| ALIMENTOS E BEBIDAS.....                                                  | 46        |
| CHEFE DE COZINHA.....                                                     | 46        |
| RESERVAS.....                                                             | 46        |
| ADMINISTRAÇÃO.....                                                        | 47        |
| JORNADA DE TRABALHO.....                                                  | 48        |
| EXERCÍCIOS.....                                                           | 49        |
| <b>Aula 09 - Gerente da Hotelaria.....</b>                                | <b>52</b> |
| GERENTE DE HOTELARIA.....                                                 | 53        |
| FUNÇÕES.....                                                              | 53        |
| CARACTERÍSTICAS NECESSÁRIAS.....                                          | 53        |
| HABILIDADES.....                                                          | 54        |
| RELATÓRIO DE AUDITORIA.....                                               | 54        |
| CONCLUSÃO.....                                                            | 55        |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Aula10 - Controladoria Hoteleira</b>              | <b>56</b> |
| CONTROLADORIA                                        | 57        |
| FUNÇÕES DA CONTROLADORIA                             | 57        |
| CONTROLLER (CONTROLADOR)                             | 57        |
| PREVISÃO DE RECEITAS                                 | 58        |
| AUDITORIAS                                           | 58        |
| AUTOMAÇÕES                                           | 58        |
| RELATÓRIO DIÁRIO DE SITUAÇÃO                         | 59        |
| EXERCÍCIOS                                           | 60        |
| <b>Aula11 - Assistente de Reservas - Parte 1</b>     | <b>63</b> |
| DEPARTAMENTO DE RESERVAS                             | 64        |
| COMO PODERÁ SER FEITO A RESERVA?                     | 64        |
| PROCEDIMENTOS PARA FAZER UMA RESERVA                 | 64        |
| SOLICITAÇÃO DE RESERVA PELO TELEFONE                 | 65        |
| PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO ASSISTENTE DE RESERVAS | 66        |
| <b>Aula 12 - Assistente de Reservas - Parte 2</b>    | <b>67</b> |
| RESERVA POR FORNECEDORES                             | 68        |
| TIPOS DE RESERVA                                     | 68        |
| RESERVA CONFIRMADA                                   | 69        |
| RESERVA GARANTIDA                                    | 69        |
| RESERVA PROVISÓRIA                                   | 69        |
| RESERVA CONDICIONAL                                  | 69        |
| RESERVA EM LISTA DE ESPERA                           | 69        |
| RESERVA VIP                                          | 69        |
| ALTERAÇÃO DA RESERVA                                 | 70        |
| CANCELAMENTO DA RESERVA                              | 70        |
| CONTROLE DE RESERVAS                                 | 71        |
| EXERCÍCIOS                                           | 72        |
| <b>Aula 13 - Voucher</b>                             | <b>74</b> |
| O QUE É VOUCHER?                                     | 75        |
| FORMATO DE MENSAGEM                                  | 75        |
| INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS                              | 75        |
| ENVIO DO VOUCHER                                     | 76        |
| PERDA DO VOUCHER                                     | 76        |
| VOUCHER DE DESCONTO                                  | 77        |
| <b>Aula 14 - Recepcionista</b>                       | <b>78</b> |
| RECEPÇÃO                                             | 79        |
| RECEPCIONISTA                                        | 79        |



|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| TAREFAS DE UM RECEPCIONISTA.....                             | 79         |
| CARACTERÍSTICAS DE UM RECEPCIONISTA.....                     | 80         |
| CHEFE DA RECEPÇÃO.....                                       | 80         |
| EXERCÍCIOS.....                                              | 82         |
| <b>Aula 15 - Entrada do Hóspede no Hotel.....</b>            | <b>84</b>  |
| CHECK-IN.....                                                | 85         |
| PROCESSO DE CHECK-IN.....                                    | 85         |
| PROBLEMAS NO CHECK-IN.....                                   | 86         |
| ATENDIMENTO.....                                             | 86         |
| CHECK-IN AUTOMATIZADO.....                                   | 86         |
| CHECK-IN ONLINE.....                                         | 87         |
| CONCLUSÃO.....                                               | 87         |
| <b>Aula 16 - Ficha Nacional de Registro de Hóspedes.....</b> | <b>88</b>  |
| FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES (FNRH).....           | 89         |
| MÓDULOS DO SNRHOS.....                                       | 89         |
| EXERCÍCIOS.....                                              | 91         |
| <b>Aula 17 - Estadia do Hóspede no Hotel.....</b>            | <b>93</b>  |
| RECEPÇÃO.....                                                | 94         |
| ENXOVAL.....                                                 | 94         |
| AGRADOS.....                                                 | 94         |
| LIMPEZA E MANUTENÇÃO.....                                    | 95         |
| AMBIENTE ACOLHEDOR.....                                      | 95         |
| INTERNET.....                                                | 95         |
| CAFÉ DA MANHÃ.....                                           | 95         |
| ESCUTE OS HÓSPEDES.....                                      | 96         |
| CONQUISTE SEUS HÓSPEDES.....                                 | 96         |
| ENVOLVA SUA EQUIPE.....                                      | 97         |
| <b>Aula 18 - Saída do Hóspede do Hotel.....</b>              | <b>98</b>  |
| CHECK OUT.....                                               | 99         |
| PROCEDIMENTO COM A SAÍDA DO HÓSPEDE.....                     | 99         |
| ALTERAÇÃO DE HORÁRIOS.....                                   | 100        |
| EVITAR ATRASOS NO CHECK-OUT.....                             | 100        |
| EXERCÍCIOS.....                                              | 101        |
| <b>Aula 19 - Ascensorista.....</b>                           | <b>103</b> |
| ASCENSORISTA.....                                            | 104        |
| FUNÇÕES DO ASCENSORISTA.....                                 | 104        |
| IMPORTÂNCIA DO ASCENSORISTA.....                             | 104        |
| COMO LIDAR COM A CLAUSTROFOBIA?.....                         | 105        |

|                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| TIPOS DE ELEVADORES.....                                                    | 105        |
| <b>Aula 20 - Marketing na Hotelaria.....</b>                                | <b>106</b> |
| FUNÇÃO DO MARKETING NA HOTELARIA.....                                       | 107        |
| QUEM É SEU PÚBLICO?.....                                                    | 107        |
| PLANEJAMENTO.....                                                           | 107        |
| CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....                                                  | 108        |
| BASE DE CONTATOS.....                                                       | 108        |
| SITE DE RESERVAS.....                                                       | 108        |
| POSSÍVEIS CLIENTES.....                                                     | 109        |
| CHATBOTS.....                                                               | 109        |
| MARKETING DIGITAL.....                                                      | 109        |
| VANTAGENS DO MARKETING DIGITAL PARA O HOTEL.....                            | 109        |
| COMO APLICAR AS ESTRATÉGIAS DIGITAIS.....                                   | 111        |
| EXERCÍCIOS.....                                                             | 112        |
| <b>Aula 21 - Taxa de Ocupação Hoteleira.....</b>                            | <b>114</b> |
| TAXA DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA.....                                             | 115        |
| CALCULANDO A TAXA DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA.....                                | 115        |
| COMO MELHORAR A TAXA DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA?.....                            | 115        |
| OUTRO CÁLCULO DE TAXA DE OCUPAÇÃO.....                                      | 116        |
| OBSERVAÇÕES IMPORTANTES.....                                                | 117        |
| <b>Aula 22 - Estratégias de Vendas para o Hotel.....</b>                    | <b>118</b> |
| INTRODUÇÃO.....                                                             | 119        |
| OTA (ONLINE TRAVEL AGENCY).....                                             | 119        |
| ANÁLISE DE MERCADO.....                                                     | 119        |
| DEFINA SUA DIFERENÇA.....                                                   | 120        |
| ESTEJA PRESENTE NOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....                              | 120        |
| BUSQUE ESPECIALISTAS.....                                                   | 120        |
| SISTEMA DE GESTÃO DE RESERVAS (CRS – CENTRAL RESERVA-<br>TION SYSTEMS)..... | 121        |
| AVALIE A SATISFAÇÃO DO PÚBLICO.....                                         | 121        |
| TENHA UMA EQUIPE DE TRABALHO PRODUTIVA.....                                 | 122        |
| EXERCÍCIOS.....                                                             | 123        |
| <b>Aula 23 - Eventos em Hotéis.....</b>                                     | <b>125</b> |
| EVENTOS EM HOTÉIS.....                                                      | 126        |
| PRINCIPAIS BENEFÍCIOS.....                                                  | 126        |
| IDENTIFICAÇÃO DO EVENTO E PREPARAÇÃO DA EQUIPE.....                         | 126        |
| ESTRUTURA PARA O EVENTO.....                                                | 127        |
| TECNOLOGIA PARA O EVENTO.....                                               | 128        |

|                                                                        |            |
|------------------------------------------------------------------------|------------|
| ESTRUTURA E TECNOLOGIA .....                                           | 128        |
| TIPOS DE EVENTOS .....                                                 | 128        |
| <b>Aula 24 - Excelência no atendimento ao cliente - Atendimento</b>    |            |
| <b>Impecável .....</b>                                                 | <b>129</b> |
| EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO .....                                        | 130        |
| COMO OFERECER O MELHOR ATENDIMENTO? .....                              | 130        |
| DICA 1 – PRIMEIRA IMPRESSÃO .....                                      | 130        |
| DICA 2: PRESTE ATENÇÃO NO QUE VOCÊ DIZ PARA O CLIENTE. ....            | 131        |
| DICA 3 : RESOLVA OS PROBLEMAS .....                                    | 131        |
| CARACTERÍSTICAS DE UM BOM ATENDIMENTO .....                            | 131        |
| ATENDIMENTO POR TELEFONE .....                                         | 132        |
| EXERCÍCIOS .....                                                       | 133        |
| <b>Aula 25 - Excelência no atendimento ao cliente – Feedback</b> ..... | <b>135</b> |
| FEEDBACK .....                                                         | 136        |
| POR QUE O FEEDBACK É IMPORTANTE? .....                                 | 136        |
| COMO CONSEGUIR O FEEDBACK? .....                                       | 136        |
| O QUE FAZER COM OS FEEDBACKS? .....                                    | 137        |
| RECLAMAÇÕES NA ESTADIA .....                                           | 137        |
| RECLAMAÇÕES APÓS A ESTADIA .....                                       | 138        |
| <b>Aula 26 - Excelência no atendimento ao cliente - Surpreender o</b>  |            |
| <b>Cliente .....</b>                                                   | <b>139</b> |
| PROATIVIDADE .....                                                     | 140        |
| PRESENTES .....                                                        | 140        |
| RECOMPENSAS .....                                                      | 140        |
| CRIE LAÇOS .....                                                       | 140        |
| ALIMENTAÇÃO .....                                                      | 141        |
| COMODIDADES .....                                                      | 141        |
| PROGRAMA DE FIDELIDADE .....                                           | 141        |
| EXERCÍCIOS .....                                                       | 143        |
| <b>Aula 27 - Identificando diferentes Tipos de Hóspedes</b> .....      | <b>145</b> |
| CONHECER OS HÓSPEDES .....                                             | 146        |
| COMO IDENTIFICÁ-LOS .....                                              | 146        |
| TIPOS DE HÓSPEDES – VIAJANTES EM FAMÍLIA .....                         | 146        |
| TIPOS DE HÓSPEDES – CASAIS .....                                       | 147        |
| TIPOS DE HÓSPEDES – CORPORATIVOS .....                                 | 147        |
| TIPOS DE HÓSPEDES – INTERESSADOS EM TURISMO .....                      | 147        |
| TIPOS DE HÓSPEDES – MOCHILEIROS .....                                  | 148        |



|                                                                   |            |
|-------------------------------------------------------------------|------------|
| COMO LIDAR COM AS DIVERSAS CULTURAS .....                         | 148        |
| COLETE OS FEEDBACKS DOS CLIENTES .....                            | 148        |
| <b>Aula 28 - Direitos dos Hóspedes no Hotel .....</b>             | <b>149</b> |
| INDENIZAÇÃO POR PREJUÍZOS .....                                   | 150        |
| INDENIZAÇÃO POR ROUBOS .....                                      | 150        |
| DIREITO À INFORMAÇÃO .....                                        | 150        |
| PROTEÇÃO AO CLIENTE .....                                         | 150        |
| DIREITO À ACESSIBILIDADE .....                                    | 150        |
| RESERVA CANCELADA .....                                           | 151        |
| REEMBOLSO POR DESISTÊNCIA DE COMPRA .....                         | 151        |
| MULTA EM CASOS DE CANCELAMENTO DE RESERVA .....                   | 152        |
| DESCUMPRIMENTO DE CONTRATO PELO HOTEL .....                       | 152        |
| MULTA EM CASO DE NO-SHOW .....                                    | 152        |
| EXERCÍCIOS .....                                                  | 153        |
| <b>Aula 29 - Segurança no Hotel – Parte1 .....</b>                | <b>155</b> |
| SEGURANÇA NO HOTEL .....                                          | 156        |
| EQUIPE DE SEGURANÇA DO HOTEL .....                                | 156        |
| TIPOS DE SEGURANÇA .....                                          | 157        |
| SEGURANÇA DOS EQUIPAMENTOS E INFORMAÇÕES .....                    | 157        |
| SEGURANÇA FÍSICA .....                                            | 157        |
| SEGURANÇA PESSOAL .....                                           | 158        |
| AUMENTAR A SEGURANÇA .....                                        | 158        |
| <b>Aula 30 - Segurança no Hotel – Parte 2 .....</b>               | <b>159</b> |
| ELEVADORES .....                                                  | 160        |
| ACIDENTES MAIS COMUNS .....                                       | 160        |
| PISCINAS .....                                                    | 161        |
| MÓVEIS E EQUIPAMENTOS QUEBRADOS .....                             | 161        |
| QUEDAS .....                                                      | 161        |
| ALIMENTOS .....                                                   | 161        |
| ASSALTOS .....                                                    | 161        |
| SITUAÇÕES ESPECIAIS .....                                         | 162        |
| EXERCÍCIOS .....                                                  | 163        |
| <b>Aula 31 - Hotelaria Pós- Pandemia .....</b>                    | <b>165</b> |
| PANDEMIA .....                                                    | 166        |
| RESERVAS FLEXÍVEIS .....                                          | 166        |
| REDUÇÃO DE CONTATO .....                                          | 166        |
| MUDANÇAS NAS ESTRUTURAS E POLÍTICAS DE HIGIENE MAIS RÍGIDAS ..... | 167        |



## Hotelaria

|                                           |            |
|-------------------------------------------|------------|
| CONFIANÇA.....                            | 168        |
| SERVIÇOS EXTRAS DURANTE A PANDEMIA.....   | 168        |
| INOVAÇÕES QUE VÃO MUDAR A HOTELARIA.....  | 168        |
| <b>Aula 32 - Glossário Hoteleiro.....</b> | <b>170</b> |
| GLOSSÁRIO HOTELEIRO.....                  | 171        |
| REGIMES DE ALIMENTAÇÃO.....               | 171        |
| RESERVAS.....                             | 172        |
| TERMOS USADOS EM RECEPÇÃO.....            | 173        |
| TERMOS IMPORTANTES.....                   | 174        |
| EXERCÍCIOS.....                           | 176        |