

HOTELARIA

PROFISSIONAL

LEIA MAIS:

BATE-PAPO

Com o arquiteto especializado em hotéis, Paulo Lúcio de Brito

HOTEL MODELO

Os detalhes do empreendimento erguido dentro da Equipotel São Paulo 2016



Equilíbrio em **TEMPOS DE CRISE**

Como trabalhar entradas e saídas para manter a saúde dos negócios hoteleiros

As engrenagens da administração HOTELEIRA

A importância da gestão integrada em hotéis e similares



Foto: castock / pashkova



Foto: Divulgação

Eduardo Guaiato

Graduado em turismo e com MBA em controladoria, possui 12 anos de experiência no mercado hoteleiro, nas redes Meliã, Estanzola e Blue Tree. É fundador da GLEG Consultoria Hoteleira.

www.glegconsultoria.com.br
eduardo@glegconsultoria.com.br

Na hotelaria, a gestão integrada é a simples agregação de todos os setores e seus procedimentos, com o objetivo de executar suas políticas, atingindo suas metas e resultados, de maneira rápida e eficaz.

Possuindo os mais variados setores, cada hotel necessita de procedimentos e organização das informações e dados, tanto os coletados quanto os enviados e recebidos. Utilizando-se da gestão integrada de maneira correta, diversos benefícios podem ser rapidamente absorvidos e aproveitados. Todo e qualquer hotel, pousada ou similar, de qualquer porte ou tamanho, que deseja melhorar seus processos internos com risco mínimo pode iniciar um trabalho como esse. Um processo de gestão integrada na hotelaria não só utiliza os dados disponibilizados pelos sistemas hoteleiros (PMS), mas também faz uso das informações internas, dos relatórios próprios e dos feedbacks de todos os envolvidos. Atualmente, diversos PMS oferecem suporte e ferramentas voltadas para a gestão integrada.

Adequando o tema para o dia a dia e, principalmente, personalizando para a ne-

cessidade real do hotel, a gestão integrada dos processos possibilita uma maximização com alta eficiência em todos os setores e departamentos envolvidos, refletindo em economia de tempo, redução de custos, aumento da qualidade dos serviços e produtos oferecidos e grande aprazimento por parte dos hóspedes, colaboradores e investidores, além de prevenção de falhas, fortalecendo a imagem do hotel e criando um ciclo de sucesso, inclusive nas esferas social e ambiental.

A integração dos setores, ocorre de forma natural (com todos se relacionando com todos), seguindo a hierarquia e organograma de cada empreendimento de maneira simples e básica, como no exemplo exposto na Figura 1.

Analisando a Figura 2, verificamos a integração de todos os setores, que é fundamental para o sucesso do empreendimento. É de extrema importância que os diretores e líderes consigam transmitir aos colaboradores a visão e a missão da empresa, além de qual é o objetivo final de tudo isso. Para tal, existem quatro estratégias que se destacam para que o hotel crie uma sinergia entre as equipes:



Figura 1 Organograma básico

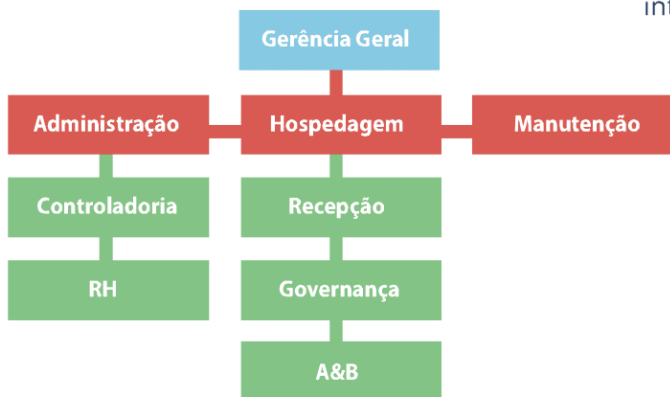
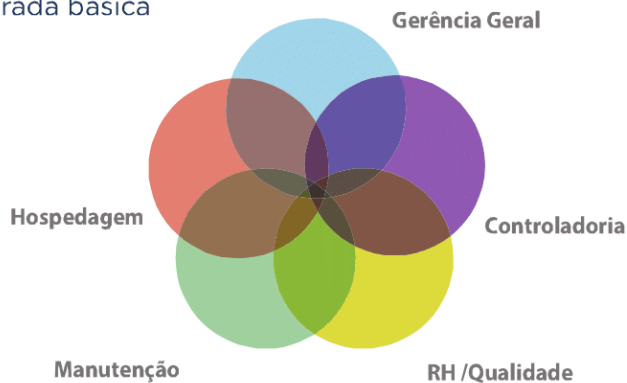


Figura 2 - Gestão integrada básica



● **PLANEJAR:** planeje, prepare, delinhe, agregue pessoas, mostre comando e defina planos e metas, deixando evidente as ações, incumbências e as respectivas funções de cada pessoa. Isso auxilia para que os colaboradores e equipes conheçam cada vez mais e com maiores detalhes todas as direções tomadas dentro do hotel, reforçando ainda mais a integração. A imagem de um líder capacitado a orientar e coordenar os setores se torna de extrema relevância, ajudando na hora da organização, na união e na vontade de prosseguir. Um bom hotel tem líderes que reconhecem os esforços de cada um da equipe, sabendo extrair as melhores características e trabalhar as dificuldades de cada um.

● **DISCURSO UNIFICADO:** a elaboração de um discurso unificado é um dos passos iniciais da gestão integrada, mas muitos hotéis pecam nessa hora. O hotel ou similar precisa saber qual é sua diretriz e sua meta final. Dessa maneira, os setores e colaboradores terão uma mesma sintonia no discurso, evitando, assim, conflitos e discórdias.

● **COMUNICAÇÃO INTEGRADA:** Com todos os colaboradores conhecendo a missão do hotel, torna-se possível efetuar uma comunicação integrada, diversificando a linguagem conforme os públicos. O discurso básico é o mesmo, mas a forma de tratamento e difusão é diferente, dependendo das características de cada setor. Agindo assim, todos os membros da equipe conseguem direcionar com maior precisão o que deverá ser executado. É importante que todas as

equipes, mesmo que sejam de setores diferentes, conheçam as áreas e o funcionamento do hotel como um todo. Os programas de cross training ajudam nessa tarefa. Nesses programas, sempre existe um pequeno rodízio entre colaboradores dos diversos setores, com funções diferentes. Trata-se de um diferencial para um hotel integrado.

● **MOTIVAÇÃO:** A motivação é um fator crucial na hora de criar uma equipe integrada. A ausência motivacional desestabiliza o colaborador, contaminando a equipe e o ambiente de trabalho e prejudicando as tarefas efetuadas. Com estratégias corretas, as equipes terão um fôlego extra, fazendo com que suas tarefas sejam executadas com mais vontade, de forma integrada e precisa e com comunicação eficaz.

Implantar uma gestão integrada em um hotel demanda tempo, investimento, persistência, paciência e, principalmente, vontade de mudar. Não será de um dia para outro que tudo estará funcionando e rodando perfeitamente. Antes de tudo, é necessário que os proprietários conheçam o seu negócio, seus concorrentes e as tendências de mercado, sem focar em resultados e práticas de 5, 10 ou 20 anos atrás. O mundo está em evolução e a hotelaria faz parte dessa evolução. E nesse movimento, os hóspedes são os principais responsáveis. Por isso, não é válido utilizar ou se basear em resultados obtidos por meio de técnicas e estratégias utilizadas no final do século passado. ★