



CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO

TCC II

O AL-MANARA HOTEL: UMA ANÁLISE ORGANIZACIONAL E OS SERVIÇOS OFERTADOS EM SÃO BORJA (RS)

Bruna Giovana Avila Andrades¹

Fernanda de Magalhães Trindade²

RESUMO: A hotelaria, juntamente com os meios de transportes e os atrativos turísticos, constitui a tríade fundamental para o exercício da atividade turística, pois oferece aos viajantes a hospedagem, a alimentação, a segurança e o conforto. Dessa forma, o objetivo deste trabalho é identificar os serviços oferecidos pelo Al-Manara Hotel, localizado na cidade de São Borja (RS), analisando a estrutura organizacional de um meio de hospedagem de pequeno porte. Como procedimentos metodológicos utilizados para atingir o objetivo proposto, recorreu-se a pesquisas bibliográficas em meio físico e eletrônico, bem como conversas com a gerência e com funcionários desse empreendimento. Os resultados permitem concluir que os serviços ofertados pelo Al-Manara Hotel podem ser enquadrados nos setores de recepção, governança, alimentos e bebidas e manutenção. Com isso, foi possível analisar as funções exercidas, comparando com a estrutura organizacional de um meio de hospedagem de grande porte, demonstrando o acúmulo de funções pelos funcionários em hotéis de pequeno porte.

Expressões-chave: Al Manara. Estrutura Organizacional. Hotel. São Borja. Serviços.

ABSTRACT: The hotel industry, together with the means of transport and tourist attractions, constitutes the fundamental triad for the exercise of tourism activity, as it offers travelers accommodation, food, safety and comfort. Thus, the objective of this work is to identify the services offered by the Al-Manara Hotel, located in the city of São Borja (RS), analyzing the organizational structure of a small-sized hotel. To achieve the proposed objective, a bibliographic research in physical and electronic media was carried out, as well as interviews with the managers and employees of this enterprise. The results allow us to conclude that the services offered by Al-Manara Hotel can be classified in the reception, governance, food and beverage and maintenance sectors. With that, it was possible to analyze the functions performed by the employees. In comparison to the organizational structure of a large-sized

¹ Acadêmica do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo. E-mail: brunaandradesavila@gmail.com.

² Professora e coordenadora do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal Farroupilha, *Campus* São Borja; Bacharel e Mestre em Turismo e Hotelaria pela UNIVALI; Doutora em Educação nas Ciências pela UNIJUÍ. E-mail: fernanda.trindade@iffarroupilha.edu.br.

hotel, it was possible to verify the accumulation of functions by the employees in small-sized hotels.

Key words: Al- Manara. Organizational structure. Hotel. São Borja. Services.

1 INTRODUÇÃO

A cidade de São Borja se encontra no oeste do Estado do Rio Grande do Sul, possuindo mais de 300 anos de história, sendo considerada um dos Sete Povos das Missões. Também é reconhecida como Terra dos Presidentes, pois foi onde nasceram os ex-presidentes do Brasil, Getúlio Dornelles Vargas e João Belchior Marques. Além disso, em 25 de maio de 2017 recebeu o título de Capital do Fandango (CORREIA; CORREIA, 2017), devido aos seus bailes gaúchos durante a Semana Farroupilha, que se destacam na região da Fronteira Oeste.

Por ser uma cidade rica em história, possui grande potencial para o desenvolvimento do turismo histórico e cultural, podendo atrair vários turistas de diversas localidades, com interesse em conhecer a história dos ex-presidentes e vivenciar a cultura missioneira e tradicionalista que a cidade apresenta. Para receber os turistas, a cidade disponibiliza algumas opções de meios de hospedagem, sendo o Al-Manara Hotel o objeto de estudo deste artigo.

Os meios de hospedagem são empreendimentos fundamentais para o turismo se desenvolver, pois oferecem conforto e segurança para os hóspedes repousarem após um dia de atividades. Sendo assim, este artigo apresenta como problema de pesquisa as seguintes questões: o Al Manara Hotel oferece serviços de qualidade para os turistas que visitam São Borja? O hotel contribui para o desenvolvimento do turismo na cidade? E, mais especificamente, quais os serviços ofertados pelo Al-Manara Hotel, na cidade de São Borja, para bem receber os hóspedes e contribuir com o desenvolvimento local?

Para responder essas questões, o objetivo central do trabalho é identificar os serviços oferecidos pelo Al-Manara Hotel, localizado na cidade de São Borja (RS), analisando a estrutura organizacional de um meio de hospedagem de pequeno porte. Diante da variedade de métodos existentes, foram utilizados para atingir o objeto proposto pesquisas bibliográficas, em meio físico e eletrônico, e visitas *in loco*, com conversas com a gerência e funcionários desse meio de hospedagem.

A partir disso, justifica-se a importância deste trabalho, que além de trabalhar com conceitos de meios de hospedagem, apresenta a hotelaria em São Borja, mais especificamente o Al-Manara Hotel, com toda a estrutura de serviços que são ofertados aos visitantes, contribuindo para que os turistas escolham São Borja como destino turístico.

2 TURISMO: CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Ao buscar a definição do que é o turismo, percebe-se que é um assunto bastante controverso quanto ao conceito, pois está relacionado com o ato de viajar, porém nem todas as viagens são consideradas turismo. De acordo com a Organização Mundial do Turismo, pode-se definir tal atividade como “[...] aquela desenvolvida por pessoas durante suas viagens e estadias em lugares distintos de seu entorno habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano para fins de ócio, negócios ou outros” (BOITEUX; WERNER, 2009, p. 04).

Segundo Barretto (2001), o turismo vai além do deslocamento, envolve toda uma estrutura, organização e planejamento, pois para uma pessoa conseguir viajar, existe toda uma equipe engajada desde o local de origem até o destino, preparando todos os serviços necessários para ofertar a melhor experiência possível ao viajante.

O turismo é um fenômeno social que abrange diversas pessoas, do mundo inteiro, por motivações variadas. Quando realizam essa atividade, necessitam de acolhimento e envolvimento com a comunidade, em razão disso, a hospitalidade torna-se um serviço de grande importância para o turismo. Barreto (2007) afirma que, além da comunidade local, os turistas se relacionam durante as viagens com os prestadores de serviços e com outros turistas, e a qualidade dessa relação se completa através de características peculiares entre eles.

O turismo pode ser emissivo, quando envia turistas para fora do seu local habitual, ou receptivo, quando recebe turistas que vêm de fora. Quanto ao turismo emissivo, pode-se afirmar que é o maior polo concentrador de demanda turística para vários segmentos do mercado turístico, assim como: passagens aéreas nacionais e internacionais; locação de veículos; reservas de hospedagem; venda de cruzeiros marítimos; venda pacotes turísticos nacionais e internacionais. Já o turismo receptivo está sendo visto como uma das opções de desenvolvimento social, econômico, cultural e político (PELIZZER, 2007).

Devido a sua importância econômica e social, a atividade turística vem crescendo ao longo dos anos. Segundo Castelli,

O turismo tem crescido velozmente nestes últimos anos. Verificou-se que, à medida que a renda aumenta nos países desenvolvidos, os gastos em atividades de lazer crescem mais rapidamente e dentre esses a viagem ao exterior é um dos mais importantes. O aumento da renda pessoal e as facilidades de transporte fizeram com que uma faixa bem maior da população participasse desse fenômeno de massa (CASTELLI, 2003, p. 37).

O crescimento do turismo ao longo dos anos concedeu várias oportunidades de aumentar a renda das comunidades, que se mobilizam para atender o visitante e ofertar produtos e serviços variados, possibilitando que o mercado de trabalho cresça, valorizando a mão-de-obra das pessoas cada vez mais. Conforme Dias (2008), o turismo é uma atividade que envolve o movimento constante de pessoas, sejam as que se deslocam de um local para o outro, ou as que disponibilizam o trabalho para recepcionar o hóspede.

Percebe-se que o turismo necessita de vários fatores para que consiga se desenvolver, tais como: transporte, atrativo, meios de hospedagem, alimentação, entre outros, sendo um conjunto de atividades interligadas que o fazem acontecer. Dessa maneira, inúmeros estabelecimentos, com seus serviços ofertados, passam a fazer parte desse ramo do turismo, envolvendo a comunidade.

Petrocchi (2007) afirma que um produto turístico é formado por três serviços básicos, que são: transporte, hospedagem e atrativos. Para desenvolver o turismo existe algumas condições necessárias que devem fazer parte desse conjunto de atividades, como o transporte para descolamento, o atrativo para incentivar o turista a se deslocar, a alimentação para restauração e a hospedagem para repouso, conforto e segurança. Nesse artigo, devido ao objeto de pesquisa – o Al-Manara Hotel –, o conceito abordado sobre meios de hospedagens se encontra com maior ênfase.

Existem alguns tipos de turismo, de acordo com as motivações dos viajantes, sendo alguns deles: Ecoturismo; Turismo Cultural e Histórico; Turismo de Estudos e Intercâmbio; Turismo de Esportes; Turismo de Pesca; Turismo Náutico; Turismo de Aventura; Turismo de Sol e Praia; Turismo de Negócios e Eventos; Turismo Rural; Turismo Gastronômico; Turismo Religioso; e Turismo de Saúde. Ao analisar o desenvolvimento do Turismo Cultural e Histórico, percebe-se que a cidade de São Borja carrega um conteúdo rico em história, devido aos acontecimentos que perpassaram pelo local, que serão tema da seção seguinte.

2.1 TURISMO CULTURAL E HISTÓRICO

Existe uma relação facilmente notada entre turismo e cultura, pois o turismo se desenvolve a partir de artefatos da cultura, ou seja, o turista procura vivenciar culturas diferentes do seu cotidiano. Segundo Moletta, o Turismo Cultural é

[...] o acesso a esse patrimônio cultural, ou seja, à história, à cultura e ao modo de viver de uma comunidade. Sendo assim, o turismo cultural não busca somente lazer, repouso e boa vida. Caracteriza-se, também, pela motivação do turista em conhecer regiões onde o seu alicerce está baseado na história de um determinado povo, nas suas tradições e nas suas manifestações culturais, históricas e religiosas (MOLETTA, 1998, 9-10).

Cidades históricas apropriam-se cada vez mais do seu patrimônio histórico para transformá-los em produtos turísticos, pois constitui um recurso essencial para o desenvolvimento do turismo (MARUJO; SERRA; BORGES, 2013). A cidade de São Borja tem um patrimônio histórico muito rico, pois carrega a história de dois grandes presidentes do Brasil, foi palco das lutas da guerra com o Paraguai, faz parte dos Sete Povos das Missões, além de cultivar o tradicionalismo gaúcho, possuindo um imenso potencial para desenvolver o turismo cultural e histórico.

Percebe-se que o turismo cultural e histórico, acarretam inúmeras vantagens para o local que o desenvolve, porém esse turismo precisa ser bem explorado e assim conseguir um bom fluxo de visitantes. Dentre essas vantagens, está a valorização da cultura local, que através da manifestação da comunidade consegue resgatar os antigos hábitos, como o artesanato e a gastronomia praticados por nossos antepassados (MOLETTA; GOIDANICH, 1998).

Sendo assim, percebe-se que o município de São Borja possui muitos desses atrativos, porém ainda não são muito bem explorados, nem valorizados localmente. É necessário valorizar as ações da comunidade, a produção associada ao turismo, para conseguir enaltecer a riqueza e fortalecer ainda mais a identidade local. Somente com o envolvimento da comunidade, aliado aos serviços essenciais – transporte, alimentação, hospedagem – conseguirão impulsionar o turismo local, atrair visitantes e gerar desenvolvimento.

2.2 A IMPORTÂNCIA DA HOTELARIA PARA O TURISMO

Dentre os serviços essenciais para a prática do turismo, o enfoque deste artigo dá-se no setor hoteleiro. A hotelaria e o turismo caminham sempre juntos, pois "[...] sem hotelaria não há turismo; sem bons estabelecimentos hoteleiros não

há bom turismo, e sem bom serviço não há bons estabelecimentos hoteleiros” (MARQUES, 2003, p.27). Dessa forma, o serviço de hospedagem precisa sempre apresentar o maior nível de conforto, bom atendimento e estrutura para receber o hóspede, pois esse serviço destaca-se na viabilização do turismo, sendo considerado imprescindível.

A falta de uma rede hoteleira organizada e definida quanto a acomodações, facilidades e preços variados, em função da diversidade da demanda, pode fazer com que uma região com grande potencial turístico não se desenvolva, permanecendo em seu estado potencial, embrionário sem nenhum impacto junto ao público consumidor do turismo (CAMPOS; GONÇALVES, 1998, p.71).

A hotelaria é uma área que exige o gosto de trabalhar com o público e ter o prazer em servi-los, fazendo-os sentir o conforto que desejam, como se estivessem em suas próprias residências. Segundo Marques (2003, p.159)

“[...] a maneira como se é recebido em qualquer lugar gera reação favorável ou desfavorável, julgamento benévolo e condescendente ou reacionário e completamente negativo, de acordo com a recepção ocorrida”.

Recepcionar clientes na rede hoteleira faz parte de uma das principais características de um serviço de hospedagem: a hospitalidade, que é a base da hotelaria, pois tem a essência do servir, visando à satisfação plena de seus hóspedes (RIBEIRO, 2011). O bom atendimento continua sendo a preocupação nos dias de hoje, por esse motivo as empresas precisam de funcionários qualificados. É primordial receber os visitantes com atenção, demonstrar-lhes que o local tem interesse em sua presença e que está preparado para recebê-los.

Os meios de hospedagem oferecem serviços fundamentais para que o turismo e a hospitalidade se desenvolvam. Segundo o Ministério de Turismo, meios de hospedagem são entendidos como todos

[...] os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008).

Aldrigui (2007) complementa, afirmando que a atividade turística tem como finalidade movimentar a economia no destino, mas sem um local para hospedar o turista, não é possível fazer o uso das facilidades que o turismo oferece.

Os meios de hospedagem possuem diversas classificações e tipologias, tais como: Hotel, Pousada, Hotel Fazenda, Hotel Histórico e Resort, entre outros. Considerando o objeto de estudo deste artigo – o Hotel Al-Manara –, iremos nos aprofundar na categoria identificada como Hotel. O hotel, por si só, é o meio de hospedagem mais comum, normalmente localizado no meio urbano e com propósito de atender turistas, tanto em viagens de lazer quanto em viagens de negócios (CASTELLI, 2003).

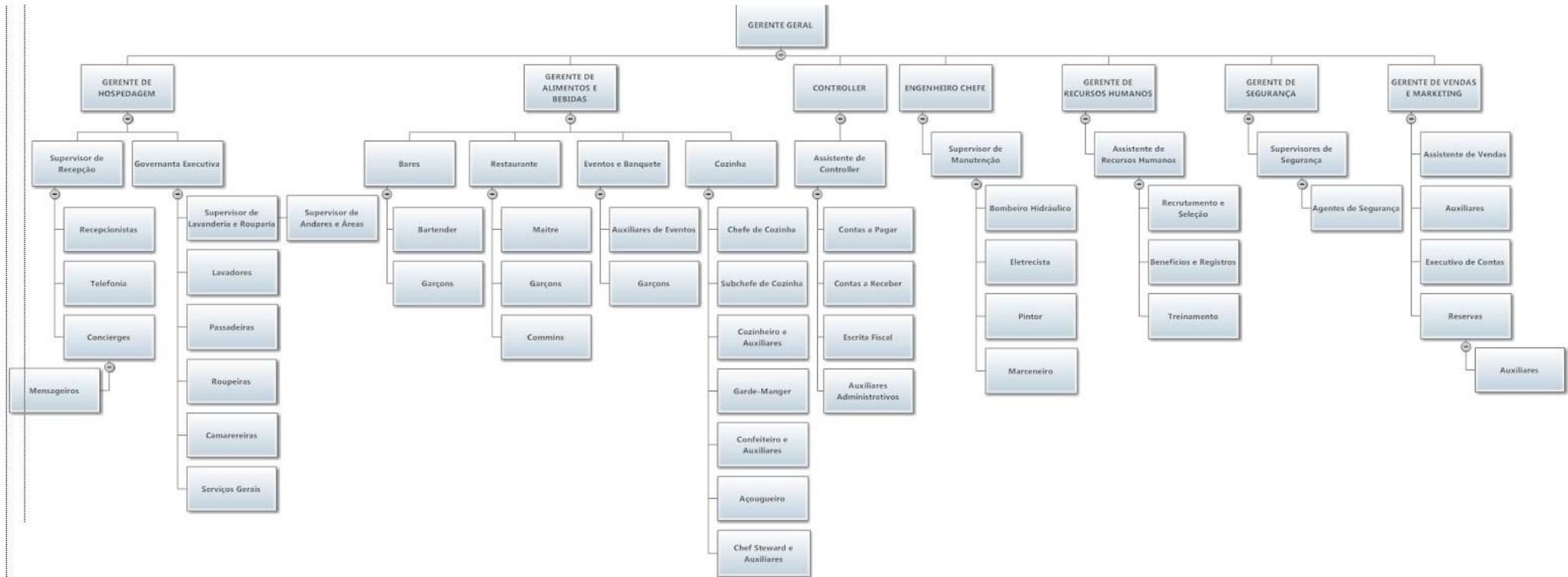
Segundo a tipologia do Ministério do Turismo (BRASIL, 2015), um hotel “[...] é um estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária”.

Quanto aos critérios de classificação, estão as estrelas. É comum algumas pessoas se basearem nelas, pois as encaram como algum tipo de garantia de qualidade, já que a classificação representa uma certificação do meio de hospedagem, indicando para o hóspede os tipos de serviços e infraestrutura que irá encontrar. São pouquíssimos os hotéis cadastrados no Sbcass – Sistema Brasileiro de Classificação –, do Ministério do Turismo, talvez em função da burocracia e exigências, além de ser pago. As categorias de meios de hospedagem, segundo o Sbcass são: Hotel – 1 a 5 estrelas; Hotel fazenda – 1 a 5 estrelas; Cama & Café – 1 a 4 estrelas; Resort – 4 a 5 estrelas; Hotel Histórico – 3 a 5 estrelas; Pousada – 1 a 5 estrelas; e Flat/Apart-Hotel – 3 a 5 estrelas (BRASIL, 2015).

Os serviços na hotelaria caracterizam-se por serem serviços tangíveis e intangíveis. A hospedagem se encontra em um conjunto de instalações físicas, que influenciam a escolha do hóspede por um determinado meio de hospedagem, esses fatores são os serviços tangíveis (PETROCCHI 2007). Quanto ao conjunto de serviços intangíveis, fazem parte o clima de hospitalidade, o bom atendimento, a cordialidade, a boa educação, entre outros.

A hotelaria é uma indústria de serviços que possui suas próprias características organizacionais. Seu objetivo principal é o fornecimento de hospedagem, segurança, alimentação e demais serviços próprios à atividade de receber (BARROS; BADIZ 2006). Um hotel tem estrutura organizacional composta por setores que se complementam, para que alcancem o objetivo de satisfazer o hóspede, como apresentados no organograma que segue.

Figura 1 – Organograma de um hotel de grande porte



Fonte: Oliveira e Spena, 2012.

O organograma representado na Figura 1 apresenta a estrutura organizacional de um hotel de grande porte, a qual possui uma enorme equipe de funcionários, que são responsáveis por funções específicas. Nota-se que, além de um gerente geral, o meio de hospedagem divide-se em gerência de setores, sendo eles: Gerente de Hospedagem, Gerente de Alimentos e Bebidas, *Controller*, Engenheiro Chefe, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Segurança e Gerente de Vendas e Marketing. Esses serviços serão mais bem detalhados nas seções seguintes, durante a análise da pesquisa.

3 METOLOGIA DA PESQUISA

O desenvolvimento do presente artigo se deu por meio de pesquisa qualitativa, com o objetivo de conhecer em profundidade o objeto de análise deste artigo: o Al-Manara Hotel. Sendo assim, foram realizadas pesquisas bibliográficas, em meio físico e digital, bem como visitas *in loco*, com conversas informais com a gerência desse meio de hospedagem e funcionários. As informações obtidas tiveram grande significância para o desenvolvimento deste trabalho e são apresentadas na seção a seguir.

4 O AL-MANARA HOTEL

O Al-Manara Hotel localiza-se na zona central da cidade de São Borja. A cidade apresenta um grande potencial para o desenvolvimento do turismo, devido ao grande conteúdo histórico que a cidade carrega. Embora receba alguns turistas motivados pela cultura e história, em diferentes épocas do ano, a maior parte de visitantes vêm a cidade por motivos de negócio, sendo caracterizados como representantes comerciais. Devido a esse motivo, os hotéis, em parceria com organismos públicos e entidades privadas, poderiam explorar mais o turismo local.

O Al-Manara Hotel foi inaugurado no ano de 1998, pelo proprietário Nwreldin Alawi, que na época já carregava uma experiência no ramo de serviços, devido ao restaurante de mesmo nome, também propriedade sua, que existia na cidade desde 1990. Com os serviços prestados no restaurante e em conversas com clientes, o empresário percebeu que existia uma carência de serviços no ramo hoteleiro, com uma demanda crescente na cidade³.

³ Os dados sobre o Al-Manara Hotel foram informados pela gerência e por funcionários, durante a realização de visitas ao empreendimento.

O hotel começou com doze apartamentos e, com apenas quatro anos após sua inauguração, precisou de uma ampliação. No ano 2002, o Al-Manara Hotel passou por uma grande reforma, quando passou a dispor de 45 apartamentos, sendo classificados nas categorias: Semi luxo, luxo e suítes. O prédio possui quatro andares, que se dividem entre estacionamento, sala de espera, recepção, 45 apartamentos, lavanderia, sala do café e área de lazer com piscina panorâmica. A equipe de funcionários é composta por: 1 gerente; 5 recepcionistas; 2 camareiras; 1 pessoa responsável para preparar o café da manhã; 1 pessoa responsável pela manutenção geral do hotel e 1 pessoa responsável pelos serviços de lavanderia.

A maior parte dos frequentadores do hotel são os turistas de negócios, sendo empresários, representantes comerciais e prestadores de serviços. Na temporada de verão, grande parte desses hóspedes são turistas advindos de outros países, principalmente da Argentina, devido a fronteira entre São Borja e o município de Santo Tomé. Sendo assim, muitos argentinos cruzam a fronteira à procura de praias brasileiras, pernoitando na cidade.

Durante conversas com a gerência e funcionários do hotel, percebeu-se que o hotel recebe uma porcentagem significativa de estrangeiros – argentinos –, e que os recepcionistas não estão qualificados para recebê-los, pois nenhum possui o básico de conhecimento sobre as línguas estrangeiras, em especial o espanhol. Por isso, a comunicação do recepcionista com o hóspede acaba se tornando difícil e muitas vezes colocando o funcionário em uma situação complicada. O ideal seria investir em um curso de qualificação em línguas estrangeiras para algum funcionário da equipe, possibilitando o crescimento profissional e o sucesso para o hotel, ou fazer uma nova seleção de um novo recepcionista, exigindo fluência em determinada língua estrangeira, para que a comunicação entre os hóspedes se torne mais fácil e conseqüentemente mais acolhedora.

Embora o hotel atue há alguns anos no mercado, nota-se que não existe nenhum programa de fidelidade que motive os hóspedes a priorizarem o hotel na sua escolha. Existe uma porcentagem de clientes que já têm o hotel como prioridade, e um programa fidelidade iria melhorar o relacionamento com esses clientes e conquistar outros.

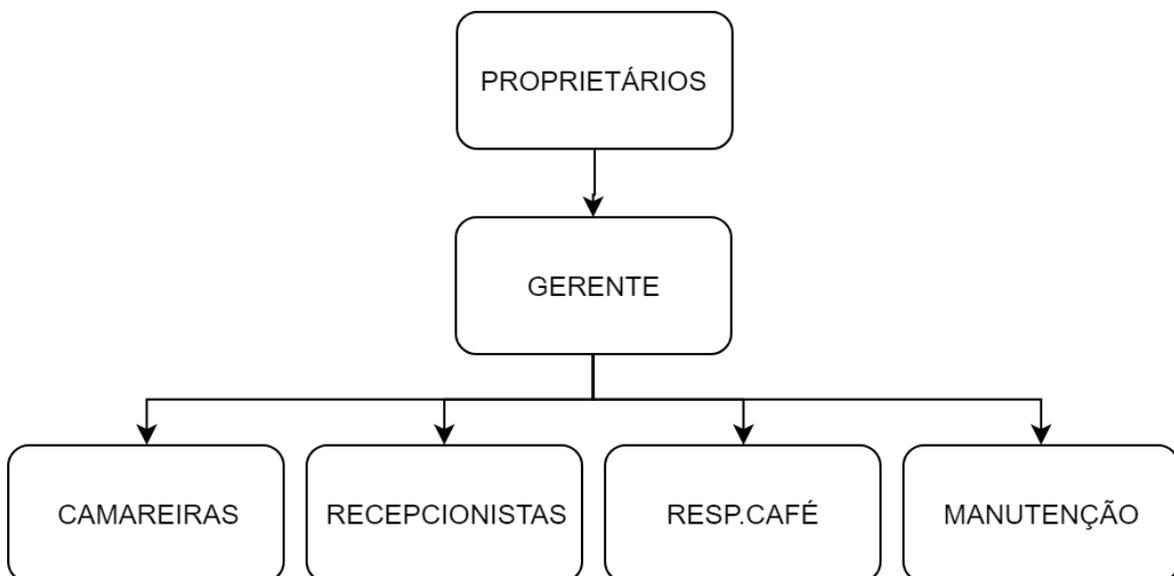
Outra forma de fidelização dos hóspedes é uma estrutura organizacional que ofereça serviços de qualidade. Na seção a seguir, analisa-se o organograma do Al-

Manara Hotel, com cargos e funções, com foco na hospitalidade e no desenvolvimento do turismo local.

4.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO AL-MANARA HOTEL

Nesta seção, apresentamos a estrutura organizacional do Al-Manara Hotel, os setores e funções existentes nesse meio de hospedagem, descrevendo o quadro de recursos humanos presente e como se relacionam entre si, conforme apresentado na Figura 2.

Figura 2: Organograma do Hotel Al- Manara



Fonte: Brum, 2017.

O organograma apresentado na Figura 1 descreve a estrutura e os serviços ofertados por um hotel de grande porte. Na Figura 2, o organograma apresentado corresponde aos serviços do Al-Manara Hotel, que se identifica como um hotel de pequeno porte. Di Muro (2014) afirma que hotéis de pequeno porte possuem até 50 unidades habitacionais (UHs), enquanto hotéis de grande porte possuem acima de 100 unidades habitacionais (SILVA, 2004).

Diante disso, é possível perceber que enquanto um hotel de grande porte possui uma gama de setores e funcionários específicos para cada função, em um hotel menor, como o Al-Manara Hotel os funcionários são responsáveis por executar algumas funções que não fazem parte daquele setor, como analisaremos a seguir.

Na recepção de um hotel de grande porte, existe um gerente e um supervisor de recepção, cada cargo que se encontra dentro da recepção corresponde a uma função única, como por exemplo: telefonista, recepcionista, *concierge* e mensageiro. A função do telefonista se resume em atender os telefonemas e repassar para os setores, funcionários ou clientes, disponibilizando as informações necessárias. O recepcionista é aquele que mantém contato direto com os hóspedes, realizando os procedimentos de *check-in* e *check-out* (ALDRIGUI, 2007). O mensageiro é o atendente responsável pela prestação de serviços ao hóspede, incluindo a manipulação da bagagem e serviços pessoais (HAYES, NINEMEIER, 2005). A portaria social ou *conciengeria* é um setor que fica em anexo à recepção, em alguns hotéis acabam sendo confundidos fisicamente, mas ambos possuem atribuições e responsabilidades que lhe são específicas. Cabe a esse setor prestar informações ao hóspede, realizar reservas, chamar táxis, entre outras (CASTELLI, 2003).

Analisando os dois organogramas e as funções específicas de cada um, nota-se que no Al-Manara Hotel os recepcionistas além de realizarem as atividades que correspondem ao cargo de recepcionista, acumulam outras funções, como as atividades de reserva, telefonia, portaria social e mensageiro. No hotel de grande porte, existe um setor específico para as reservas, que é o setor de marketing e vendas, onde além dos auxiliares de reservas ainda se encontram assistentes e auxiliares de vendas e executivo de contas.

No setor de Governança, segundo Castelli (2003 p. 206), “[...] a governanta poderá ser auxiliada por assistentes e supervisoras. Cada uma delas com atribuições e responsabilidades específicas”. Além da governanta executiva, o departamento de governança de um hotel de grande porte trabalha com as seguintes funções, subordinadas a gerência de hospedagem: supervisor de lavanderia e rouparia, lavadores, passadeiras, camareiras, serviços gerais (Figura 1).

Por sua vez, o Al-Manara Hotel apresenta somente as camareiras, que são responsáveis por toda a limpeza do hotel, incluindo as áreas internas do meio de hospedagem, áreas sociais e UHs. Além disso, as atividades da lavanderia ainda fazem parte das funções exercidas por elas, como também o café da manhã que o hotel disponibiliza para os hóspedes.

No organograma da Figura 1, nota-se que a gerência de A e B abrange os seguintes setores: bares, restaurante, eventos e banquetes, cozinha. Entre as funções, encontram-se: bartender, garçons, *maitre*, *commins*, auxiliares de eventos, chefe de cozinha, subchefe de cozinha, cozinheiro e auxiliares, *garde-manger*, confeitadores e auxiliares, açougueiros e chefe de *steward* e auxiliares. O gerente de alimentos e bebidas, logicamente, deve ser um profissional com grande experiência, para que assim consiga coordenar perfeitamente os setores de cozinha, restaurante e bar (CASTELLI, 2003).

No Al-Manara Hotel existe um restaurante em anexo ao hotel, com o mesmo nome, porém com a administração totalmente separada, ou seja, dentro do estabelecimento de hospedagem não se encontra nenhum setor de alimentos e bebidas. No hotel é servido para os hóspedes apenas o café da manhã, como apresentados na Figura 2, que, como já mencionado, é de responsabilidade das camareiras.

Alguns autores, como Castelli (2003), ainda incluem outros setores, tais como lazer e bem-estar. No organograma da Figura 1 não consta setores de lazer, mas hotéis de grande porte e resorts, geralmente, possuem esse setor. Nesse setor, normalmente há um monitor e um atendente de lazer, que desempenham a prática de “[...] organizar e supervisionar todas as áreas de lazer quanto a: horários, qualidade do material, estado de funcionamento dos equipamentos etc.” (CASTELLI, 2003, p.199). No Al-manara Hotel, essas atividades são realizadas pelo setor de manutenção, que além de cuidar das atividades de lazer, cuida da conservação do hotel, como os serviços de consertos e reformas em geral.

O Al-Manara Hotel, por ser um hotel de pequeno porte, apresenta apenas um gerente responsável por todos os setores, subordinado ao proprietário, sendo diferente de um hotel de grande porte, onde existe uma gerência para cada departamento. Com isso, percebe-se que em hotéis de menor porte, há um acúmulo de funções, tanto por parte dos funcionários, quanto por parte da gerência. Em termos de serviço, não se torna tão exaustivo, devido ao número reduzido de unidades habitacionais (UHs) e fluxo de hóspedes. Ainda assim, com setores e atividades mais especificadas, treinamento e qualidade, a fidelização por parte dos hóspedes seria ainda maior.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse artigo teve como objetivo apresentar os serviços ofertados pelo Al-Manara Hotel na cidade de São Borja, identificando um hotel de pequeno porte e diferenciando-o de um de grande porte. Entre os serviços ofertados por esse meio de hospedagem estão os setores da recepção, camareiras, manutenção do hotel, café e a gerência geral.

Ao analisar os serviços do Al-Manara Hotel, foi possível compará-lo com uma estrutura hoteleira mais complexa e perceber que, em diversos setores, muitos dos profissionais acabam acumulando funções e responsabilidades. Por ser um hotel de pequeno porte, os funcionários acabam desempenhando funções afins, pois a taxa de ocupação e a circulação de hóspedes é menor do que um hotel de maior tamanho e categoria, como por exemplo, as camareiras, que além de exercerem a função da limpeza dos quartos e áreas sociais, são responsáveis pela lavanderia e pelo café da manhã dos hóspedes.

Todos os serviços ofertados, embora com acúmulo de funções, destinam-se a satisfação do hóspede, que, segundo os funcionários desse hotel, conseguem realizar todos os desejos e vontades, com bom atendimento e hospitalidade. Entre os aspectos positivos do Al-Manara Hotel encontra-se a localização central, próximo a atrativos turísticos importantes, como o Museu Getúlio Vargas e a Casa Memorial João Goulart torna-se, facilitando o acesso para os turistas.

Outro ponto positivo é o restaurante que se encontra ao lado do hotel, pois é conhecido na cidade pela boa alimentação, e os turistas não precisam ir muito longe para restauração. Dessa forma, conclui-se que o Al-Manara Hotel, embora necessite de alguns ajustes em sua estrutura organizacional e quadro de funcionários, possui potencial para agregar no desenvolvimento do turismo na cidade de São Borja. É necessário trabalhar em conjunto com órgãos públicos e empresas privadas, para que a cidade seja promovida de forma positiva, e que os turistas possam usufruir dos serviços de hospedagem aqui analisados.

REFERÊNCIAS

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

BARRETTO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do Turismo**. Campinas: Papyrus, 2001.

BARRETTO, Margarita. **Cultura e turismo: Discussões contemporâneas**. Ed. Papirus. Campinas - SP, 2007.

BARROS, Patricia Cristina de; BADIZ, Marisa Pacheco. **Prestação de serviços: Hotelaria**. In: IX Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e V Encontro Latino Americano de Pós-graduação, Universidade do Vale do Paraíba. Vale do Paraíba: Univap; 2006. p. 1011-1014. Disponível em: <http://biblioteca.univap.br/dados/INIC/cd/inic/IC6%20anais/IC6-116.PDF>. Acesso em 08 out. 2019.

BRASIL. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem**. Ministério do turismo, 2015. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/acesso-a-informacao/63-acoes-e-programas/5021-sistema-brasileiro-de-classificacao-de-meios-de-hospedagem-sbclass.html>. Acesso 02/10/2019.

BOITEUX, Bayard; WERNER, Maurício. **Introdução ao estudo do Turismo**. São Paulo: Elsevier, 2009.

BRUM, Cristiane Fonseca. **Relatório de atividades de estágio**, 2007. 56f. Trabalho de conclusão de curso, Instituto Federal Farroupilha, campus São Borja, 2017.

CAMPOS, Luiz Cláudio de A. Menescal; GONÇALVES, Maria Helena Barreto. **Introdução a turismo e hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: Educs, 2003.

CORREIA, Gilvane Belem; CORREIA, João Batista Santana. **São Borja, a capital do fandango na visão da indústria criativa: Potencialidades e a geração de desenvolvimento socioeconômico sustentável**. 3º EMIcult. V. 3. Santo Ângelo, 2017. Disponível em: <http://omicult.org/emicult/anais/wp-content/uploads/2018/06/S%C3%83O-BORJA-A-CAPITAL-DO-FANDANGO-NANAVIS%C3%83O-DA-IND%C3%9ASTRIA-CRIATIVA-POTENCIALIDADES-E-AGERA%C3%87%C3%83O-DE-DESENVOLVIMENTO-SOCIOECON%C3%94MICO-SUSTENT%C3%81VEL.pdf>. Acesso em: 10 set. 2020.

DIAS, Reinaldo. **Sociologia do Turismo**. São Paulo: Atlas S.A., 2008.

DI MURO, L. **Manual prático de recepção hoteleira**. 2 ed. São Paulo. Roca, 2014.

HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

JUSBRASIL. **Lei nº 11.771 de 17 de Setembro de 2008**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10737368/artigo-23-da-lei-n-11771-de-17-de-setembro-de-2008>. Acesso em: 14 nov. 2019.

MARQUES, J. Albano. **Introdução à hotelaria**. Bauru, São Paulo: Edusc, 2003.

MARUJO, Noémi; SERRA, Jaime; BORGES, Maria do Rosário. **Turismo Cultural em Cidades Históricas: A Cidade de Évora e as Motivações do Turista Cultural**.

Turydes: **Revista de investigación em turismo y desarrollo local**. v. 6. n. 14, 2013. Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/turydes/14/turismo-cultural.html>.

MOLETTA, Vânia Florentino. **Turismo Cultural**. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 1998.

MOLLETA, V. F.; GOIDANICH, K. L. **Turismo Cultural**. Vol. 4. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 1998.

OLIVEIRA, G; SPENA, R. **Serviços em hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012. 128 p.

PELIZZER, Hilário Ângelo. **Gestão do turismo receptivo e hospitalidade**. IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM, 2007. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/4/109.pdf>. Acesso em 15 ago. 2020.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice, 2007.

RIBEIRO, Karla Cristina Campos. Meios de Hospedagem. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011. Disponível em: http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_meios_hosp.pdf. Acesso em: 16 ago. 2020.

SILVA, Jorge Antonio Santos. **Turismo, crescimento e desenvolvimento: Uma análise urbano-regional baseada em *cluster***. Universidade de São Paulo Escola de comunicações e artes: Curso de Doutorado em ciências da comunicação. v. 1. 2004.