



ÁREA: TURISMO E MEIO AMBIENTE

O SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO EXTRA PARA A MELHORIA DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DO HOTEL TRÊS LAGOAS, CAMPINA DA LAGOA (2017)

SANCHES, Gabriel Invernizzi Romero¹
NIGRO, Giuliano Torrieri²

Introdução

Devido aos novos estilos de vida e também pela variedade de opções ao redor do hotel, hoje, se tornou muito comum o hóspede alimentar-se fora deste, principalmente na janta. A relação do custo benefício acaba influenciando na decisão do cliente em procurar outro lugar para jantar. Esse fato também influencia na decisão do hotel em prestar esse tipo de serviço, que poderia aumentar sua qualidade caso o ofertasse. Contudo, o mesmo deve levar em consideração vários fatores para realizar esse tipo de atendimento, uma vez que, geralmente, há disponibilidade de oferta de serviços de alimentação no entorno onde se localiza o hotel.

O presente trabalho constitui-se de breve ensaio teórico a respeito da oferta de alimentação em um hotel específico, não apresentando ainda nenhum resultado empírico. Nesse sentido, a pesquisa, apenas iniciada, buscará avaliar se compensaria para o Hotel Três Lagoas, localizado no Município de Campina da Lagoa, oferecer o serviço de alimentação extra.

O objetivo geral é analisar a viabilidade da oferta do jantar no referido hotel, avaliando, assim, as condições da infraestrutura para a oferta deste serviço. Como objetivos

¹ Acadêmico de Turismo em Meio Ambiente pela Universidade Estadual do Paraná – Campus de Campo Mourão (UNESPAR). E-mail: gabriel_romero_sp@hotmail.com.

² Doutorando em Geografia pela Universidade Estadual de Maringá – UEM. E-mail: gnigro2011@gmail.com



específicos, busca-se verificar se o contingente de funcionários será capaz de realizar esse atendimento, e levantar a relação da oferta de restaurantes ao redor do hotel Três Lagoas.

A presente pesquisa se justifica pela importância que os serviços de alimentação exercem nas atividades hoteleiras e também como diferencial de serviço, aumentando a qualidade na sua prestação. Conforme sugerido por Silva (2006, p.16), “Os serviços de alimentação nos meios de hospedagem são uma forma de relação que o hotel tem com seu hospede”. A qualidade desses serviços reflete uma relação de como o hóspede é atendido e também depende da estrutura que o hotel tem para realizar esse tipo de atendimento. Portanto, é fato que se faz necessária a busca por uma atenção especial à alimentação nos meios de hospedagem, é parte da hospitalidade da empresa para que se construa um serviço adequado às necessidades dos clientes. “O hotel precisa ter uma boa hospitalidade com seu hóspede e isso depende também do serviço de alimentação” (SILVA, 2006, p.36).

O hotel tem que buscar um diferencial para melhorar a qualidade do seu serviço e atender melhor às necessidades dos clientes, buscando, nesse caso, o serviço de alimentação extra. Para isso, deve levar em conta alguns fatores como: o espaço, o cardápio e o preço. Estes fatores devem estar combinados de forma a atrair seu hóspede a consumir esse serviço extra.

Segundo Silva (2006):

Todos os aspectos são importantes, todos os elementos são diferenciais. Como todo consumidor, o turista é exigente com a qualidade, usualmente conhecedor de várias estruturas de hospedagem – o que permite a comparação e, claro, a avaliação crítica – e demanda bons serviços. Entre eles o da alimentação – fator indispensável não apenas por uma boa saúde, mas também pelo próprio prazer e conforto da estada (SILVA, 2006, p.14).



Metodologia

O hotel Três Lagoas localiza-se no Município de Campina da Lagoa, estado do Paraná. Está na cidade há mais de 40 anos. Passou por uma completa reforma há dois anos e hoje se encontra em condições adequadas. A cozinha do hotel é de pequeno porte, servindo apenas o café da manhã, como opção de alimentação.

De acordo com a gerência do hotel, em entrevista informal, o público do Hotel é pequeno, pois só recebem pessoas relacionadas ao turismo de negócios e tem um número reduzido de turista que vem para a cidade para a prática do lazer, muitas vezes por possuírem parentes, acabam ficando na casa destes. O período em que o Hotel mais recebe hóspedes é de segunda a quinta-feira, em razão da sua alta demanda ser constituída por pessoas provenientes do turismo de negócios.

A pesquisa buscará analisar e estudar as condições da realização do serviço de janta no hotel Três Lagoas, para saber se este tem condições de ofertar tal serviço.

O estudo tem caráter qualitativo e a metodologia utilizada será a observação, que segundo Dencker (2001, p. 103): “fazer pesquisa é observar a realidade. Muitos dados de que o pesquisador necessita podem ser obtidos pela observação direta das situações adequadas”. A observação tem uma vantagem que depende do comportamento em que a situação ocorre e é importante o seu registro. (DENCKER, 2001).

Num primeiro momento, foram levantados os dados referentes à análise macroambiental, que é dividido em análise externa e interna. Na análise externa, serão levantadas e analisadas as oportunidades e as ameaças, todas as informações que envolve o entorno da empresa. Já na análise interna foram levantados os pontos fortes e os pontos fracos da empresa. (PETROCCHI, 1998).

Em seguida, será efetuada a análise ambiental do Hotel Três Lagoas, utilizando a ferramenta SWOT.



Desenvolvimento

O turismo possui três elementos essenciais, constituintes dos serviços básicos: o transporte, os atrativos e a hospedagem. (PETROCCHI, 2007). Porém, esse trabalho demonstrará apenas o papel da hospedagem para o turismo e, dentro deste, a importância do serviço de alimentação, especificamente o jantar.

Faz-se necessário, portanto, efetuar um breve ensaio conceitual a respeito dos termos: hotel, serviços de alimentação, restaurante e cozinha.

Os empreendimentos hoteleiros são conhecidos como uma empresa que administra o meio de hospedagem e que tem o objetivo de oferecer alojamento para o uso temporário nas unidades habitacionais, e que tenha os serviços mínimos para oferecer o café da manhã. Obedecem a requisitos técnicos de funcionamento. Devem funcionar 24 horas por dia e para isso possuir uma série de departamentos e atendimento aos hóspedes, assim como um preço fixo por diária, de acordo com o tempo de hospedagem (LAGE, 2004).

Nesse sentido, o hotel é entendido como uma empresa, na qual se paga uma diária em troca de alojamento, por tempo determinado, mas pode ser também, em alguns casos, moradia temporária. São também utilizados em eventos, principalmente aqueles ligados ao turismo de negócios. Os hotéis podem oferecer serviços de alimentação como: café da manhã, almoço e janta.

No entanto, o serviço de alimentação é considerado um serviço ligado ao turismo. Um exemplo disso são os turistas que saem das suas cidades para conhecer e saborear pratos típicos em outras e acabam se hospedando no local para conhecer outros atrativos; como por exemplo, o Carneiro no Buraco em Campo Mourão.

Por outro lado, o restaurante é definido, de acordo com Castelli (2000, p. 297), como “o estabelecimento que fornece ao público alimentação, mediante pagamento. Esse conceito engloba os mais variados tipos de estabelecimentos”.



A cozinha tem duas importantes funções, que segundo Castelli (2000, p. 385), pode ser “local onde se prepara alimentos; diferentes maneiras de elaborar os alimentos (tipicidade nacionais e regionais)”.

O serviço de alimentação pode ser um diferencial para o mercado turístico e está crescendo cada vez mais. A parte hoteleira é que acaba ganhando, por oferecer os serviços de almoço e janta. Está também relacionada à captação de eventos, por exemplo a oferta de coquetéis. Dessa forma, os serviços de alimentação estão cada vez mais relacionados ao turismo e os dois juntos vêm crescendo no mercado brasileiro e mundial.

Conclusão

Baseando-se na breve discussão aqui estabelecida, mesmo que ainda de forma inicial e parcial, é possível detectar que o serviço de alimentação extra pode ser um diferencial para o Hotel Três Lagoas, localizado no Município de Campina da Lagoa, estado do Paraná, agregando mais produtos, além da hospedagem e café da manhã, aumentando a oferta de serviços, melhorando a qualidade no serviço prestado.

Porém, para ofertar esse tipo de serviço, deverão ser efetuados estudos de infraestrutura mais complexos para analisar as condições da cozinha, contingente de funcionários e análise de concorrentes. O serviço de alimentação extra pode ser um diferencial para o Hotel e para o seu hóspede, no qual deve haver disponibilidade do primeiro, para ofertar esse tipo de serviço.

Referências

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 7º ed. Rio Grande do Sul: EDUCS, 2000.

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

III SECISA

13 a 15 de Setembro de 2017
UNESPAR CAMPUS DE CAMPO MOURÃO - PR



Anais do III Seminário dos Cursos de Ciências Sociais Aplicadas do Campus de Campo Mourão da Universidade Estadual do Paraná
Campo Mourão - PR, 13 a 15 de setembro de 2017

PETROCCHI, Mario. **Turismo: planejamento e gestão**. 3º ed. São Paulo: Futura, 1998.

LAGE, Beatriz Helena Gelas. **Turismo, hotelaria e lazer**. 3º ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ASCANIO, Alfredo. **Turismo e planejamento hoteleiro: avaliação econômica e ambiental**. 1º ed. Campinas, SP: Papirus, 2003.

SILVA, Charles Grazziotin. **A importância dos serviços de alimentação junto aos meios de hospedagem gaúchos – estudo de caso de hotéis na cidade de Porto Alegre**. Dissertação de Mestrado/Universidade de Caxias do Sul – UCS: Caxias do Sul, RS, 2006.

IBGE. Censo demográfico 2010: Campina da Lagoa. Brasil: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, 2014. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br>>. 09 de jul. 2017 às 14:53.

PARDES. Caderno estatístico 2017: Campina da lagoa. Brasil: Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social – IPARDES, 2017. Disponível em: <<http://www.ipardes.gov.br>>. Acesso em: 09 de jul. 2017 às 15:23.