



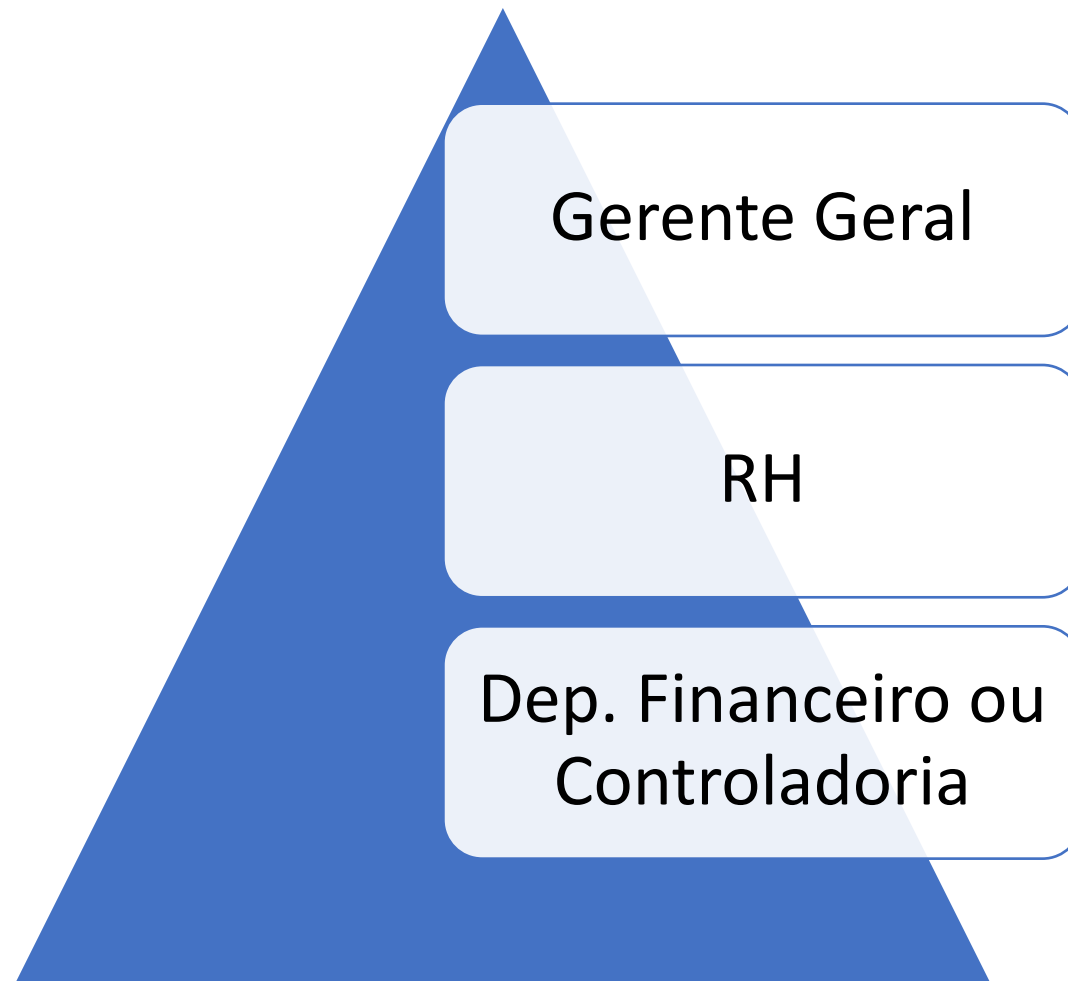
MEIOS DE HOSPEDAGEM II

Departamento Administrativo

Profa. Lélian Silveira
2022

Parte 6

O tripé da Administração Hoteleira...





Gerente Geral

- Desempenha diversos papéis na **administração do hotel**. Ele pode ser o proprietário do **hotel** ou um funcionário contratado pelo proprietário ou pela **organização hoteleira**.
- **Coordena o trabalho de todos os outros gerentes**, tendo como função garantir que todos os departamentos funcionem perfeitamente e gerem receitas. Sua eficiência é fundamental para o **sucesso do hotel**.



Pré- requisitos:

- Postura exemplar.
- Conhecimento de línguas.
- Formação superior, com domínio de processos administrativos do planejamento, organização, direção e controle das atividades operacionais, administrativas e financeiras do hotel.
- **Experiência em gestão hoteleira (departamentos do hotel).**
- Conhecimentos de informática.
- Conhecimentos da rotina das operações do hotel e da gestão de recursos humanos.
- Capacidade para treinar e descobrir talentos.
- Aptidão para trabalhar em equipe.

Funções do gerente geral

- **Planejamento:** Desenvolver um orçamento operacional ou plano de marketing.
- **Organização:** Atribuir responsabilidades para a organização de um banquete ou de uma conferência.
- **Pessoal:** Recrutar, selecionar, orientar e treinar um novo gerente de departamento.
- **Direção:** Supervisionar o trabalho dos gerentes de cada área.
- **Controle:** Empreender ação(es) corretiva(s) quando os orçamentos não forem cumpridos.
- **Avaliação:** Avaliar até que ponto os planos de longo e curto prazos foram executados.



Principais habilidades

- **Habilidade interpessoal:** capacidade de entender as pessoas e interagir com elas (hóspedes, funcionários e fornecedores).
- **Habilidade administrativa:** capacidade de organizar e voltar seus esforços para a demanda do hotel.
- **Habilidade técnica:** capacidade de lidar com as questões específicas da gestão hoteleira, como, a projeção de demanda de apartamentos pelos hóspedes, a definição de preços e a solução de problemas operacionais.

Habilidade conceitual: capacidade de coletar, interpretar e usar as informações de maneira lógica.



GERENTE GERAL



SALÁRIO MÉDIO

R\$ 2.800,00 a R\$ 5.000,00

FUNÇÕES

O gerente geral é aquele que vai coordenar todos os outros setores e gerentes, caso existam. Ele também deve determinar e analisar as tarifas, acompanhar a execução das atividades rotineiras de hospedagem e de compras, dar suporte às ações comerciais e de marketing, e analisar os resultados através de indicadores para tomar decisões estratégicas a fim de melhorá-los, caso as metas estejam abaixo do desejado.

PERFIL TÉCNICO

Conhecimento avançado e experiência em hotelaria, de preferência com formação superior na área e/ou formação em Administração.

PERFIL COMPORTAMENTAL

Bom relacionamento interpessoal, comunicação, poder de negociação, liderança, foco em resultado e produtividade.

The image shows the letters 'RH' made of light blue clay, centered on a dark grey textured surface. Five arrows made of clay point towards the letters: a black arrow from the top-left, an orange arrow from the top, a blue arrow from the top-right, a red arrow from the bottom-right, and a green arrow from the bottom-left. A purple arrow is also visible at the bottom center, pointing upwards.

RH

Recursos Humanos





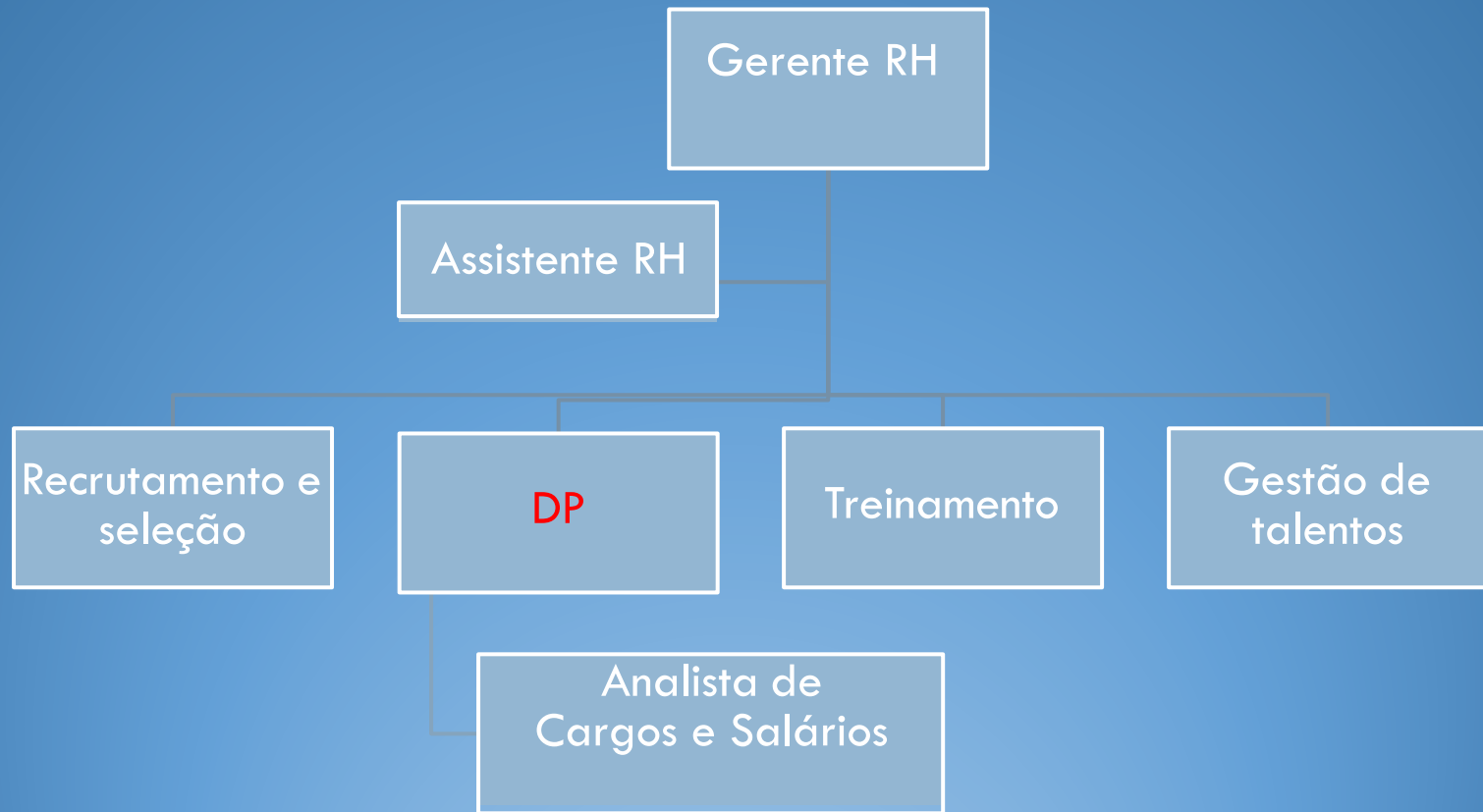
TEORIA

PRATICA

Na prática...

- Captar pessoas,
- Recrutamento e seleção de pessoal,
- Treinamentos e desenvolvimento,
- Planos de salários e benefícios,
- Avaliação de desempenho,
- Política de promoções,
- Planos assistenciais,
- Segurança do trabalho,
- Projetos motivacionais, incentivos e planos de carreira...

Equipe Recursos Humanos



Gerente RH

- Integração dos funcionários,
- Elaborar planos de treinamentos periódicos,
- Criar um manual de procedimentos para cada tarefa (*Job Description*),
- Realizar recrutamento e seleção,
- Plano de benefícios,
- Elaborar política de cargos e salários,
- Política de retenção de talentos,
- Gerenciar procedimentos do DP, etc.





DEPARTAMENTO PESSOAL

- Desenvolver políticas propostas pelo **RH**,
- ❖ Desenvolver as **políticas de cargo e salários**, aprovar e supervisionar a confecção da folha de pagamento, operacionalizar os benefícios: vales transportes, tickets alimentação, planos de saúde, aprovação de escalas de trabalho, distribuição de uniformes, distribuição e supervisão dos armários, cestas básicas, banco de horas e folgas, leis trabalhistas, sistema de pontos e gorjetas, etc.

Remuneração Variável

Sistema de pontos

- 1- Salário base de cada função,
- 2- Fixar o número de pontos atribuídos a cada função,
- 3- Somar os pontos de todos os funcionários- pontuação do estabelecimento,
- 4- Definir a metodologia de pontuação,

5 -Dividir o total da premiação pelo número de pontos do estabelecimento,

6- Calcular o total de pontos de cada funcionário,

7- Acrescentar o valor ao salário base.

Exemplo Sistema de Pontos



Premiação = 10% da taxa de serviço

Total de pontos = 7.540

Ex: Gerente 10 Pontos x 01

Supervisora de Andares 5 pontos x 02

Garçom 3 pontos x 06.... 7.540

Total da premiação R\$ 62.438,72

Premiação dividida pelo total de pontos R\$

62.438,72

7.540

Valor do ponto: R\$8.28

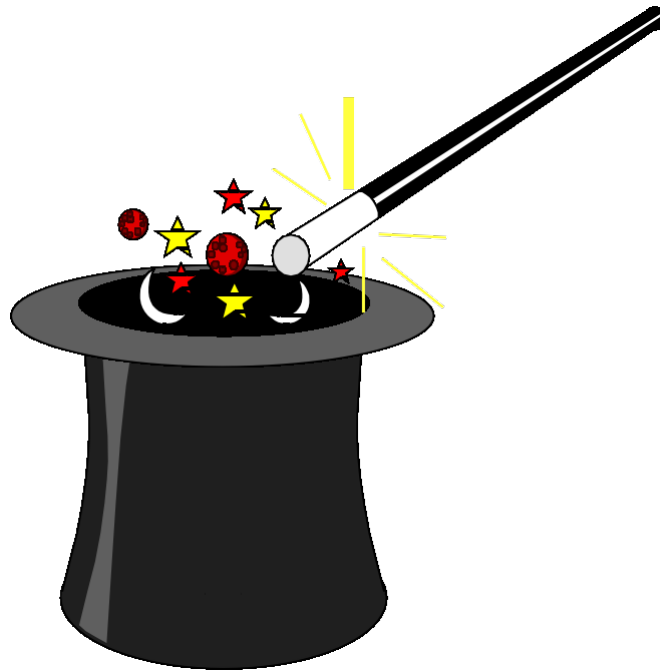
Garçom 03 p. x R\$ 8.28= R\$ 24,80 + salário base

Função	Salário Base	Ponto	Valor Ponto	Ponto + Base
Gerente Geral	5.000,00	15	15x54=810	5.810,00
Ger. de Recepção	1500,00	10	10x54= 540	2.040,00
Recepcionista (3)	700,00	06X3	6x54=324	1.024,00
Super. de Reservas	1000,00	08	8x54=432	1.432,00
Aux. Reservas(4)	600,00	04X3	4x54=216	816,00
Governanta	1700,00	10	10x54=540	2.224,00
Camareira (03)	500,00	03X8	3x54= 162	662,00
Aux. Lavand. (03)	500,00	03X3	3x54=162	662,00
Aux. de Limp (03)	500,00	03X4	3x54=162	662,00
TOTAL	12.000,00	128		

Recrutamento e Seleção

*Uma boa empresa é aquela que
faz*

a prata da casa se transformar em ouro.



-Recrutamento: o processo de convocar candidatos.



- Seleção:
análise das qualidades de
cada um deles.

Fontes de Recrutamento

Recrutamento interno

Recrutamento externo:

- Faculdades,
- Senac,
- Indicações,
- Sites de recolocação (Ex. Catho, Vagas.com, etc.),
- Classificados de jornais ou revistas,
- **Redes Sociais**, etc.

Processo de Seleção

Análise de currículo:

- Análise de perfil,
- Experiência desejada,
- Remuneração.

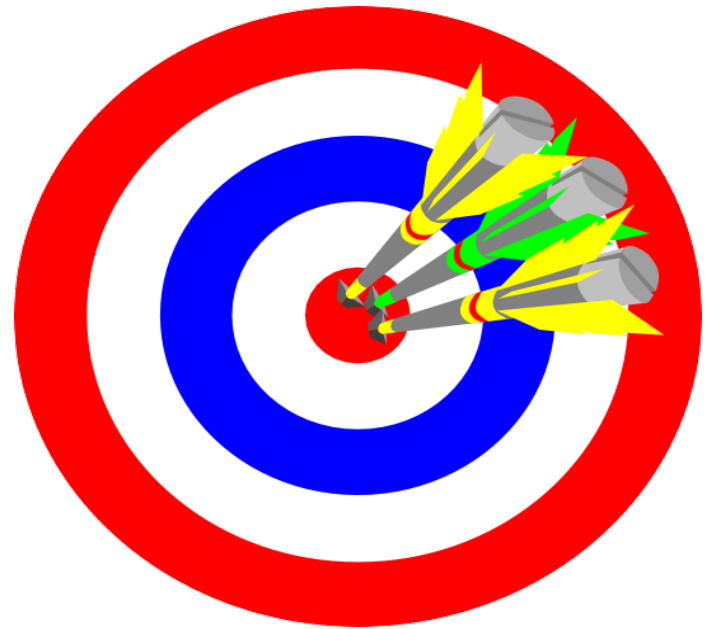
Provas *

Entrevistas:

- Técnica e comportamental

Programas de Treinamentos

- Comportamental
- Operacional
- Administrativo
- Técnico



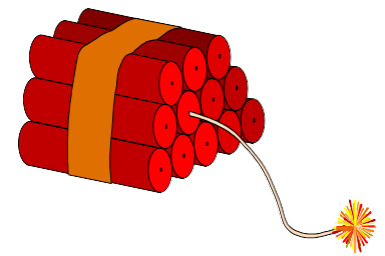


Treinamento Obrigatório

CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: é um instrumento que os trabalhadores dispõem para tratar da **prevenção de acidentes do trabalho, das condições do ambiente do trabalho e de todos os aspectos que afetam sua saúde e segurança.**

O objetivo básico da CIPA é fazer com que empregadores e empregados trabalhem conjuntamente na tarefa de **prevenir acidentes e melhorar a qualidade do ambiente de trabalho**, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

Obrigatória: **acima de 19 funcionários**



Brigada de **Incêndio:** são grupos de pessoas

- previamente treinadas, organizadas e capacitadas
- dentro de uma organização, empresa ou estabelecimento para realizar atendimento em situações de emergência. Em geral estão treinadas para atuar na prevenção e combate de incêndios, prestação de primeiros socorros e evacuação de ambientes.

Até 10 funcionários – 50% Acima de 10 funcionários – 10%

Regulamento do Hotel

- O funcionário deve seguir instruções que visem sua segurança e higiene, utilizar todos os acessórios de proteção
- É vetado entrar ou sair das dependências da empresa com bolsas...
- Funcionários do hotel não podem utilizar elevadores sociais...
- Os funcionários devem ler diariamente as informações no mural...



- ❖ O ponto deve ser registrado, tanto na entrada como na saída pelo funcionário devidamente uniformizado
- ❖ Não é permitido os funcionários receber correspondência, extrato bancário...
- ❖ O funcionário deverá transitar-se uniformizado
- ❖ O funcionário não pode dormir na dependência do hotel

- ❖ Uniformes limpos e em boas condições. O crachá deverá ser colocado na altura do peito do lado esquerdo
- ❖ Com exceção dos mensageiros o funcionário não poderá sair do hotel trajando o uniforme
- ❖ As refeições devem ser feitas trajando o uniforme
- ❖ Após manusear equipamentos o funcionário deverá limpá-lo e guardá-lo

Departamento Financeiro ou Controladoria



Composto por...

- ❖ **Contas a pagar:** comissões, fornecedores, pró labore...
- ❖ **Contas a receber:** faturamentos, cartões de crédito, depósitos...
- ❖ **Compras:** itens do estoque, utensílios de higiene, ❖ equipamentos, produtos...
- ❖ **Almoxarifado:** recebimento, conferência, estocagem, conservação, distribuição e controle dos produtos,
- ❖ **Auditoria:** verificação dos processos conforme as normas do hotel.