

CONTROLADORIA HOTELEIRA: RELATÓRIOS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

HOTEL CONTROLLERSHIP: MANAGEMENT INFORMATION REPORTS

Mestrando/Masters Degree Student: Arno MINELLA
Orientadora/Supervisor: Célia Maria de Moraes DIAS

RESUMO

O estudo tem por objeto a controladoria hoteleira, especialmente os relatórios de informações gerenciais, com o propósito de demonstrar a sua contribuição – como sistema de controladoria – ao processo de gestão do empreendimento. Os meios de hospedagem, entre os quais está a hotelaria, estão contextualizados na visão gerencial-contábil, com ênfase em conceitos, caracterizações e potenciais do sistema de controladoria informatizado na hotelaria. Dessa forma, a utilização dos recursos da informática na geração de informações merece atenção. Sete casos foram estudados para demonstrar a inter-relação gerencial-contábil, mediante o uso da técnica de análise de conteúdo, de gráficos e listagens. Os hotéis estudados enquadram-se nas categorias de três a cinco estrelas, conforme matriz de classificação hoteleira; pertencem a redes nacional, internacional e independente e estão inseridos em sistema particular de controladoria hoteleira, no espírito empresarial de Sistema de Gerenciamento Hoteleiro, com base em relatórios de informações gerenciais. Os relatórios estudados, de interesse contábil-gerencial, são emitidos no *front office (front desk)* e na controladoria/custos. A partir dos casos estudados e com base nos tipos de relatórios mais importantes, resultam lições, máximas da controladoria para informações gerenciais na hotelaria e exemplos de denominações de relatórios gerenciais para hoteleiros e acadêmicos.

ABSTRACT

This study discusses hotel controllership and in particular, management information reports, with the objective of demonstrating their contribution – as control systems – to the process of company management. Means of hospitality, which include the hotel industry, are contextualised within a management-accounting vision, with an emphasis on the concepts, descriptions and potential of computerized controllership systems in the hotel industry. The concern with the use of information resources in information management deserves attention. The inter-relationship between management and accounting is demonstrated in seven case studies, using the techniques of content analysis, graphs and lists. The hotels studied ranged from three to five stars, according to the hotel industry's classification system. They form part of national or international chains, or are independent. They are included in specific controllership systems based on Management Information Reports, in the entrepreneurial spirit of the Hotel Management System. The accounting and management practice reports studied are issued by the front office (front desk) and by the cost controllership. Based on the cases studied and the most important types of report, the results were: lessons, guidelines on controllership principles for management information in the hotel industry and examples of titles for management information reports for hotel managers and academics.