

## - TIPOLOGIAS GERAIS DE HOTELEARIA -



**ALL INCLUSIVE (tudo incluído):** Esse conceito refere-se a um sistema de viagem pré-paga, sem surpresas de última hora. São planos de hotel nos quais são incluídos, além do pernoite e refeições, todos os extras - lavagem de roupas, bebidas alcóolicas etc. - incorridos pelos hóspedes. Atualmente, são bastante promovidos nos *resorts* do Caribe. Uma viagem típica pode incluir, por exemplo: passagem aérea de ida e volta, traslado aeroporto/hotel/aeroporto, coquetel de boas vindas, hospedagem completa, com três refeições, lanches, consumo de sucos naturais e bebidas nacionais, inclusive alcóolicas, vinhos servidos durante o jantar. Além disso, são oferecidas atividades de lazer, recreação, entretenimento, diurno e noturno, em vários idiomas, mais o cuidado com crianças e esportes. Cigarros, taxas e gorjetas também fazem parte deste pacote.



**BARMAN / BARWOMAN:** É o(a) funcionário(a) encarregado(a) de fazer coquetéis e preparar as bebidas no setor de A & B.

**BARTENDER:** É o funcionário encarregado de fazer coquetéis e preparar bebidas, de forma descontraída, atraindo a clientela para o bar.

**BED & BREAKFAST:** É o alojamento e café da manhã oferecido em residências familiares. Originário no Reino Unido, é muito frequente nos países anglo-saxões do norte da Europa e também nos Estados Unidos. Na Alemanha, Suíça e Áustria utiliza-se a expressão *Zimmer zu vermieten* (quartos para alugar).

**BELICHE:** São camas superpostas, utilizadas em navios de passageiros para melhor aproveitamento de espaço das cabines. Posteriormente passou a ser utilizada em casas ou apartamentos de pequena dimensão, quando o espaço é pequeno para acomodar os componentes de uma família. Estrutura habitualmente utilizada nos Albergues da Juventude e nos destinos turísticos

Mas essa não é a última palavra, pois uma rede hoteleira acaba de lançar um programa que vai um pouco além do *all inclusive*, é o *Essentials*, que elimina a necessidade de arrumar e carregar malas, pois oferece ao turista, após a chegada, a possibilidade de, na boutique do hotel, escolher roupas esportivas e formais, sapatos, produtos de higiene e maquiagem, roupas de praia, a própria mala, etc.

**AMENITIES:** São itens ou atos cujo principal propósito é trazer prazer aos outros. Por exemplo, uma cesta com sabonetes, shampoo, sais de banho, colônia, etc. no banheiro dos hóspedes pode trazer uma satisfação adicional.

**AU COMPLET (Full up / fully booked):** São expressões utilizadas para significar que um estabelecimento - hotel, restaurante ou outro, está completamente cheio e não pode mais receber hóspedes ou clientes.

de massa, para alojar o intenso turismo de fim-de-semana, de temporada e feriados. Regionalmente, no Brasil (Santos), denominados de "leitos aéreos", para fins estatísticos.

**BELL CAPTAIN:** É o chefe ou encarregado de mensageiros no hotel. Funcionário uniformizado, encontrado na frente dos hotéis, ocorre especialmente nos grandes estabelecimentos norte-americanos, onde também controla a entrada e saída de bagagens.

**BELLBOY (mensageiro):** É assim denominado porque era através da campanha que costumava ser chamado pelo *Bell Captain* ou pelo recepcionista a fim de prestar serviços de transporte de bagagens ou entrega e envio de mensagens.

**BLOCKED SPACE (bloqueio):** É a reserva garantida de quartos ou espaço em hotéis, restaurantes ou atrações, feita pelos fornecedores de serviços aos agentes de viagens ou operadores para revenda posterior.

**BOARDING PASS:** É o cartão de embarque distribuído aos passageiros de um avião após as formalidades de despacho (*check-in*).

**BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA:** É o documento preenchido mensalmente com os dados obtidos nas FNRHs e enviado para o órgão oficial de turismo do Estado.

**BONNE MAIN:** É o ancestral da gorjeta. Designação atribuída à gratificação dada por viajantes como agradecimento aos pequenos serviços prestados por carregadores.

**BOOKING (reserva):** É a promessa de acomodação em quarto, assento, lugar etc.



**CADEIAS HOTELEIRAS INTEGRADAS ou REDES HOTELEIRAS:**

São grupos hoteleiros que operam tanto hotéis de que são proprietários como outros que lhe são arrendados. Podem ainda apenas administrar hotéis ou operar acordos de franquia. A característica principal dos hotéis de cadeia é a manutenção de padrões de qualidade de serviços e alojamento mais uniforme. As razões para essa concentração devem-se, especialmente, aos notáveis ganhos de escala, principalmente nos setores de compras, finanças e marketing. As maiores cadeias internacionais hoteleiras são: Holiday Inn Worldwide, Best Western (voluntária), Accor, Choice, Marriot, Sheraton, Hilton, Forte e Hyatt.

**CALANDRA:** É o equipamento utilizado no setor de lavanderia para passar lençóis, fronhas e toalhas de mesa.

**CAMA KING SIZE:** É a cama de casal maior que o tamanho comum, medindo aproximadamente 1,60 x 2,00 m ou medidas especiais solicitadas sob encomenda nas empresas especializadas.

**CAMAREIRA:** É a funcionária responsável pelas condições de arrumação, limpeza, higiene e asseio dos apartamentos e zonas adjacentes, subordinada à governanta.

**CAMAROTE:** É a cabina a bordo de um navio destinada a acomodar passageiros.

**CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO DO HÓSPEDE:** É um cartão entregue ao hóspede no momento de entrada, que serve para identificá-lo nos diversos setores do hotel para assinatura de

**BRIGADA:** É a equipe do setor de A & B, ou seja, garçons, cozinheiros, auxiliares, etc.

**BUSINESS HOTEL:** É o hotel de serviço simplificado, destinado a estadas curtas e procurado especialmente por pessoas que têm de deslocar-se às cidades para tratar de negócios. Esse tipo de hotel surgiu inicialmente no Japão, com a redução dos serviços e do preço das tarifas. Derivou-se desse conceito o Hotel Cápsula - que surgiu em Tokyo, para alojar principalmente de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira, o segmento de executivos médios, que usualmente levava quatro horas no transporte diário casa/trabalho/casa.

despesas ou sempre que fizer necessário sua identificação.

**CARTÃO DE CRÉDITO:** É um cartão magnético utilizado para pagamento de despesas podendo ser emitido por uma instituição financeira ou por uma empresa comercial para seus clientes tradicionais.

**CASSINO:** É o estabelecimento ou edifício construído e concebido para o funcionamento de jogos de fortuna ou azar, em salas apropriadas, que oferece, geralmente, um conjunto de atrativos complementares como restaurantes, bares, salas de exposição, show, espetáculos, etc.

**CENTRAIS DE RESERVA:** O primeiro sistema central de reservas automatizado (CRS) foi introduzido pela Holiday Inn em meados da década de 60. É quando os computadores passam a representar papel fundamental na distribuição dos hotéis. Atualmente, muitos hotéis possuem CRS, além de estarem conectados aos canais de distribuição, como companhias aéreas, locadoras de veículos, agentes de viagem.

**CHECK-IN TIME:** É o horário de comparecimento ao aeroporto para despacho de bagagem e embarque. Dada a rigidez dos horários de voo as companhias aéreas estabelecem a apresentação dos passageiros para uma hora antes nos vôos nacionais e duas horas para os internacionais. Após decorrido metade desse tempo, em princípio, a empresa pode começar a chamar a lista de espera do voo. Também é o horário de entrada do hóspede no hotel, geralmente convencionalizada após às 12:00 h. (O dia no hotel

começa às 6:00 h; contudo, a ocupação do quarto por hóspedes que chegam pode não ser possível até depois do horário estabelecido para o *check-out* - na prática, usualmente às 13:00h. Para facilitar os hóspedes e servir como diferencial no mercado, algumas empresas hoteleiras utilizam o *early check-in* que, na prática, pode ser qualquer horário antes das 12:00 h.

**CHECK-OUT TIME:** É o horário de saída do hóspede, do hotel. Registro de saída do hóspede do hotel, quando se dá o pagamento da conta relativa a sua estada, o que permite ao hóspede deixar as dependências do hotel com sua bagagem. Os hotéis costumam ter, afixado na portaria, esse horário para orientação do cliente, pois, caso ele venha a sair após esse prazo, o hotel se reserva o direito de cobrar mais uma diária. Entretanto, para facilitar os hóspedes e servir como diferencial no mercado, algumas empresas hoteleiras utilizam o *late check-out* que, na prática, pode ser qualquer horário após as 12 horas.

**COMMERCIAL RATE:** É a tarifa especial dada por um hotel a uma empresa, usualmente uma tarifa abaixo da standard, para quartos de categoria acima da média.

**COMMIS (de COMMISSIONAIRE):** É o termo utilizado em hotelaria para designar o funcionário encarregado de auxiliar o garçom. Sua função é de desembaraçar, transportar bandejas com ou sem alimentos, limpar as mesas e arrumar zonas de serviço.



**DAILY RATE:** É a tabela de preço das diárias.

**DAY USE ou DAY RATE:** É a tarifa especial, empregada na hotelaria, pela utilização de um quarto durante o dia. Pode ser igual ou inferior à tarifa normal e é utilizada por hóspedes que, por terem realizado uma viagem noturna, ou estarem em trânsito, na cidade, precisam recompor-se do cansaço, durante o dia.

**DELUXE (alto padrão):** É um hotel de alta categoria, com todos os quartos possuindo banheiros privativos e altos padrões de serviço.

**DIÁRIA:** É o preço da hospedagem correspondente à utilização da UH (Unidade

**CONCIERGE:** É a pessoa encarregada dos serviços de cuidados com bagagem, correspondência, reservas etc., para os hóspedes. Além de atender às solicitações especiais dos hóspedes, é responsável pelos porteiros e mensageiros do hotel. Sua origem pode vir do latim *conseruus*, que significa serviçal amigo e também do termo francês do século XII, *compté de cierges*, que significa o guardador de velas e de chaves. Eles eram encarregados de iluminar o caminho e abrir as portas para os nobres em visita aos palácios. Ainda hoje, o *concierge* é identificado por um broche com duas chaves de ouro, símbolo mundial.

**CONFERÊNCIA DE UNIDADE HABITACIONAL:** É a verificação da UH quando o hóspede sai do hotel (frigobar, enxoval, objetos quebrados, etc.)

**CONNECTING ROOMS:** São dois ou mais quartos com portas privadas de conexão, permitindo o acesso sem necessidade de sair para o corredor.

**CONSIGNE:** É a dependência de um hotel ou *gare* onde se guardam volumes e bagagens por curto período de tempo.

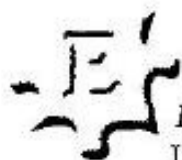
**COUVERT:** É o serviço de restaurante que consiste na arrumação da mesa para a refeição. Inclui o fornecimento de pão, manteiga e/ou outros aperitivos, podendo estar incluído no preço da refeição ou ser cobrado à parte. Termo utilizado, também, para fins estatísticos, para significar refeição servida.

Habitacional) e dos serviços incluídos, por um período básico de 24 horas, observados os horários fixados para entrada (*check-in*) e saída (*check-out*).

**DOWNGRADE:** É a mudança para um tipo de serviço ou acomodação de classe inferior.

**DUPLEX:** É uma suite com dois andares e ligada por escada privativa.

**DUTY FREE:** É o regime de aquisição - por cidadãos residentes num país estrangeiro ou chegados ao país a partir de um regime estrangeiro - de bens de consumo correntes, isentos de impostos aduaneiros. Aplica-se a lojas de aeroportos e de *gares* marítimas.



**EARLY CHECK-IN:** É a entrada na UH antes do horário determinado, sem cobrança adicional.

**ECONOMY HOTEL:** É um hotel turístico ou de segunda categoria, com poucos ou sem banheiros privativos e com serviços limitados.

**EMPRESA HOTELEIRA:** É a pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira.

**ENXOVAL:** É o conjunto de toda a vestimenta do hotel. Ex.: lençol de casal, lençol de solteiro,



**FACILITIES:** É um conjunto de instalações ou serviços turísticos oferecidos por uma empresa, organização ou entidade pública, num lugar determinado e acessíveis ao público.

**FIRST CLASS HOTEL:** É um hotel de categoria média, confortável, com altos padrões de serviços oferecidos; a maior parte dos quartos possui banheiro privativo.

**FNRH (FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE**



**GOVERNANTA:** É a profissional da hotelaria, responsável pelo bom funcionamento do setor de alojamento no que refere a limpeza, higiene, arrumação dos quartos e zonas públicas, decoração e supervisão do trabalho dos empregados de andares ou camareiras e arrumadeiras.

**GRATUIDADE:** É um sistema utilizado em hotelaria e transportes que consiste em isentar um elemento de um grupo homogêneo, normalmente designado "chefe de grupo" ou *tour conductor*, do pagamento dos serviços contratados.



**HÓSPEDE HABITUÊ:** É o hóspede que vem com frequência ao hotel.

**HÓSPEDE VIP (Very Important Person):**

sobre-lençol, fronha, cobertor, protetor de colchão, toalha de banho, de rosto, piso, toalha de mesa, cobre-mancha, guardanapo, etc.

**EXTRA:** É o serviço complementar prestado na hotelaria, além do serviço usual de alojamento e alimentação. Geralmente, envolve telefonemas, bebidas, lavagem de roupas simples ou expressa, desembolsos de portaria para pequenas compras, etc. Geralmente, não estão incluídos nas despesas de viagem pagas pelas empresas.

**EXTRATO DE CONTA:** É a relação detalhada das despesas efetuadas pelo hóspede durante sua permanência no hotel.

**HÓSPEDES:** É o documento utilizado pelo hotel para registro do hóspede na sua chegada.

**FOOD AND BEVERAGE (Alimentos e Bebidas):** É o departamento de um hotel responsável pela aquisição, controle e distribuição dos alimentos e bebidas necessários ao funcionamento dos seus restaurantes, bares e cozinhas.

**FRONT OFFICE:** É o serviço conjugado de recepção e portaria, num hotel.

No transporte aéreo é usual oferecer-se um lugar grátis a cada 15 pagantes. Na hotelaria, costuma-se atribuir uma gratuidade a cada 20 participantes.

**GUÉRIDON:** É uma pequena mesa, provida de rodas, destinada a apoiar o serviço de restaurante, na frente dos clientes.

**GUEST (Hóspede):** É a denominação dada ao cliente de um hotel.

**GUEST RELATION:** É o relações públicas interno do hotel, ajuda a solucionar os problemas e necessidades dos hóspedes.

É uma pessoa muito importante que pela sua posição pessoal ou por ser muito recomendada recebe atenção especial.

**HOSPITALIDADE (HOSPITALITY-ACCUEIL):** É a recepção cordial e generosa aos hóspedes. Compreende a prestação, gratuita ou não, de serviços obtidos normalmente por uma pessoa em seu próprio lar, mas que por não possuí-lo, ou por estar dele ausente, temporariamente, não os tem à sua disposição. Basicamente, abrange leito ou alimentação. Quando a hospitalidade proporciona acomodações para dormir, caracteriza-se a hospedagem, acompanhada ou não de refeições. Se apenas essas são oferecidas, têm-se a hospitalidade, mas não a hospedagem.

**HOTEL REPRESENTATIVE (HOTEL REP)**



**INCLUSIVE TOUR CHARTER:** É um termo da indústria de viagens para uma viagem na qual o transporte básico

(representante): É uma pessoa, empresa ou corporação designada por um ou mais estabelecimentos hoteleiros para promover seus produtos e oferecê-los a operadores e agentes de viagem. Geralmente, este não têm contratos com hotéis da mesma categoria quando situados no mesmo centro urbano ou na mesma região geográfica.

**HOTEL VOUCHER:** É um cupom emitido pelo operador para cobrir o pagamento de todos os detalhes especificados nas viagens pré-pagas. Os hóspedes apresentam o *voucher* no *check-in* e o hotel o manda com o relatório das despesas ao operador para pagamento.

é por aeronave charterizada.

**INVENTÁRIO:** É o levantamento periódico de bens ou mercadorias de diversos setores do hotel.



**KEY RACK:** É um móvel onde se guarda as chaves das Unidades Habitacionais.

**LAISSEZ-PASSER:** É o ancestral do passaporte. Documento semelhante a um salvo conduto, emitido pelas autoridades, a favor das pessoas que, necessitando deslocar-se, eram obrigadas, por força do percurso, a atravessar linhas de fronteira. Também designavam os sinais ou marcas de giz, feitas nas bagagens de viajantes pelos conferentes dos postos alfandegários, que serviam de prova de que tais bagagens não continham artigos sujeitos ao pagamento de taxas aduaneiras.

**LATE CHECK-OUT:** É a saída do hóspede da UH após o horário de vencimento da diária, sem cobrança adicional.

**LAVANDERIA:** É o departamento de um hotel, responsável pelo tratamento e manutenção (atividades de lavar, passar, costurar, etc.) das roupas de cama e mesa do próprio hotel, como das roupas pessoais dos hóspedes e dos uniformes de seu pessoal.

**LAYOVER:** É o passageiro de linha aérea, que recebe hospedagem quando ocorre algum problema, no solo, que impeça a aeronave de partir.

**LOBBY:** É o espaço existente na entrada principal do hotel, onde se localiza o balcão de recepção e os acessos para as UHs e demais dependências do hotel.

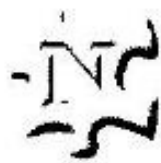


**MAIN COURANTE:** É o livro utilizado em alguns hotéis de pequeno e médio porte, onde se registram as despesas efetuadas pelos hóspedes, incluindo as tarifas de hospedagem e alimentação, utilizando processo manual.

**MAÎTRE D'HÔTEL:** É o chefe da sala. Funcionário de restaurante, cuja função consiste em dirigir e orientar o serviço de sala/restaurante, bem como assistir a clientela e orientar seus pedidos.

**MISE-EN-PLACE:** É a colocação em ordem, arrumação (mesa, *room service*, sala de restaurante).

**MORDOMO:** É um funcionário designado para atender serviços em andares especiais, prestando serviços a hóspedes especiais.



**NO SHOW:** É o hóspede com reserva confirmada que não chega

Ex.: desfazer a mala dos hóspedes, engraxar sapatos, arrumar guarda-roupas, etc.



**OCCUPANCY RATE (taxa de ocupação):** É a percentagem de pernoites - *bed-nights* - vendidos, comparada com o total disponível à venda, no hotel.

**OFF-PEAK (baixa estação):** É a tarifa hoteleira

e cuja reserva não é cancelada.

com desconto, que se aplica na baixa estação, quando há baixa na demanda.

**OVER PRICE:** É o preço cobrado pelas agências de turismo sobre uma diária com preço líquido (*net*).



**PACOTE HOTELEIRO (hotel package):** É a oferta especial, que inclui transporte, traslados, quarto, alimentação e o uso de instalações.

**PARADOR:** É o nome pelo qual são conhecidos, na Espanha, estabelecimentos hoteleiros da rede do Estado, situados em locais de importância estratégica para o turismo e, em geral, adaptados de castelos ou monumentos de interesse histórico.

**PAX:** É a sigla utilizada no transporte aéreo como abreviatura de "passageiros".

**PORTEIRO DE SERVIÇO:** É o funcionário responsável pela portaria onde entram os empregados, prestadores de serviços, fornecedores, etc.

**POUSADA:** É o nome que se dá, em Portugal, a pequenas unidades hoteleiras localizadas em pontos estratégicos, destinadas a apoiar o turismo itinerante. Na Venezuela, são as instalações receptivas de pequena escala, localizadas nos centros povoados, áreas rurais, praias e estradas, em rotas ou circuitos

turísticos administradas por uma família ou por pequenos empresários, destinadas a satisfazer a demanda de serviços de alojamento e alimentação.

**PREÇO NET:** É o preço líquido, onde está incluso as taxas de serviço e não paga-se comissão.

**PROCEDIMENTO DE ARRUMAÇÃO:** É o procedimento de limpeza e organização da UHs efetuado pela camareira, com a permanência do hóspede no hotel, estando o mesmo fora da UHs.

**PROCEDIMENTO DE SAÍDA:** É o procedimento de limpeza e padronização das UHs, sendo este efetuado pela camareira, preparando-o para um outro hóspede.

**PUBLIC HOUSE:** Estabelecimento típico inglês onde se servem bebidas alcoólicas e refeições ligeiras, dentro das limitações de horário impostas pela legislação.

**PULLMAN:** É o vagão de estrada de ferro, de luxo, com cadeiras reclináveis, destinadas ao transporte de passageiros, dispondo do máximo conforto.



**QUAD:** É um quarto ocupado por quatro pessoas.



**RACK RATE (tarifa de balcão):**

São tarifas regulares publicadas do hotel.

**RACK:** É o sistema de organização de controle visual, que consiste num modelo de fácil consulta sobre tarifas, disponibilidades, ocupação, etc., utilizado especialmente pela recepção de hotéis.

**RECEPÇÃO:** É o setor responsável pelos registros de entrada e saída do hóspede, sendo o principal setor de contato com o hóspede durante sua estada.

**RECEPCION DESK:** É o balcão da recepção.

**RECEPCIONISTA:** É o funcionário encarregado de fazer todo o procedimento de entrada e saída dos hóspedes, a organização burocrática do setor e o atendimento e informações aos hóspedes durante sua estada.

**RÉCHAUD:** É um utensílio, tipo fogareiro, que serve para manter o alimento quente, no *buffet*, nos *aparadores*, no *Guéridon* ou na mesa do cliente.

**REFERRAL ORGANIZATION:** São associações de hotéis independentes, controladas pelos mesmos, que rateiam as despesas de escritório, propaganda, promoção de vendas e central de reservas. Também denominadas *cadeias voluntárias*, que servem de referência e padrão de qualidade ao público, mas onde o hoteleiro fica independente e conserva a autonomia de gestão de seu empreendimento. De origem sobretudo francesa, como as cadeias *France Accueil Hotels*, *Relais et Chateaux*, a noção de cadeia voluntária se estruturou também em outros países, como a *Best Western* ou a *Leading Hotels of the World*.

**RELAIS:** É a designação dada, na França, à localização de certos hotéis e restaurantes em importantes cruzamentos rodoviários ou de

ligação de ferrovias com rodovias.

**RELATÓRIO DE OCUPAÇÃO:** É o relatório diário que demonstra a situação de cada UH, contendo informações como: nome do hóspede, número de hóspedes na UH, vago, manutenção ou limpeza.

**RESERVA COM DEPÓSITO:** É a reserva feita em hotel cujo pagamento por ao menos uma noite já foi recebido. O hotel deve, então, manter o quarto pela primeira noite, independentemente do horário que o hóspede chegue.

**RESERVA GARANTIDA:** É a reserva de hotel que o hóspede concorda em pagar independentemente de ser ou não utilizada. Seu pagamento deve ser garantido por uma empresa ou agente de viagem que tenha relações de crédito com o hotel, ou por pré-pagamento.

**RESORT HOTEL:** É um hotel situado em zona turística de forte demanda sazonal.

**ROOM RACK:** É o móvel onde são colocadas em pequenas tiras de papel as principais informações das UHs, utilizando-se cores para representar as diversas situações: ocupado, disponível, em limpeza ou manutenção.

**ROOM:** É a denominação de uma Unidade Habitacional (UH).

**ROOMING LIST:** É a lista de nomes encaminhada pelo comprador para ocupar as acomodações previamente reservadas.

**ROUPARIA DE ANDAR:** É o espaço físico existente em cada andar, no qual é armazenado o estoque de enxoval referente aquele andar.

**ROUPARIA GERAL/CENTRAL:** É o espaço físico localizado quase sempre no piso subterrâneo ou térreo próximo a lavanderia, onde ficam armazenadas as roupas vindas da lavanderia que, posteriormente, serão distribuídas e encaminhadas para as rouparias de andar.



**SERVIÇO DE BOA NOITE:** É o

serviço adotado em alguns hotéis, no qual a camareira do turno da tarde, entra na UH e prepara a cama para o hóspede

dormir, devendo retirar a colcha e colocar o cobertor, revisar o banheiro trocando as toalhas, colocar bombom e cartão de boa-noite.

**SINGLE SUPPLEMENT:** É a taxa extra para acomodação *single* numa viagem.

**SINGLE (quarto de solteiro):** É uma pessoa ocupando um quarto; uma cama simples.

**SOMMELIER / ESCANÇÃO:** É o profissional de restaurante de luxo, cuja função consiste em recomendar, degustar, servir e garantir a



**T.G.V. (Train de Gran Vitesse):** É o trem rápido que opera na França.

**TABLE D'HÔTE:** É um menu de preço fixo, não selecionável, servido em horários específicos a todos os hóspedes; menu em que o preço é único para a refeição completa. Oposto ao cardápio *a la carte*, onde existe um preço para cada item.

**TAXA DE SERVIÇO:** É a importância adicionada ao valor das despesas dos hóspedes e



**UNIDADE HABITACIONAL CONJUGADA:** São as UHs situadas uma ao lado da outra, com portas internas de comunicação, possibilitando a locação em conjunto ou separado.

**UNIDADE HABITACIONAL DOUBLE / CASAL:** É a UH utilizada por duas pessoas em uma cama de casal.

**UNIDADE HABITACIONAL Double / TWIN:** É o quarto com duas camas de solteiro, com a possibilidade de se transformar em uma cama de casal.



**WALK OUT:** É o hóspede de hotel que o abandona sem aviso prévio e sem pagar a conta. A frequência com que se verifica essa ocorrência leva muitos hotéis a estabelecerem um depósito prévio, de valor igual ou superior à estada prevista, especialmente para os hóspedes novos e sem bagagem.

**WALKED GUEST:** É o hóspede que chega com reserva confirmada mas deve ficar em outro local

boa qualidade e temperatura dos vinhos e outras bebidas.

**STUDIO:** É um quarto com cama conversível; que possui uma sala que pode ser transformada em quarto.

**SUITE:** É um ou mais quartos com uma sala anexa; combinação de dois ou mais quartos.

dividido entre os funcionários de acordo com a pontuação definida em acordo coletivo com o sindicato dos empregados.

**TOURIST HOTEL:** É um hotel econômico ou de segunda classe, com poucos ou sem banheiros privativos e serviços limitados.

**TRIPLE (quarto triplo):** É um quarto ocupado por três pessoas.

**TWIN (quarto duplo):** É um quarto ocupado por duas pessoas e possuindo duas camas simples.

**UNIDADE HABITACIONAL SINGLE:** É o quarto utilizado por apenas um hóspede.

**UNIDADE HABITACIONAL:** É o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinado à utilização, pelo hóspede, para seu bem estar, higiene e repouso.

**UPGRADE:** É a mudança para um tipo de serviço ou acomodação de classe superior (benefício utilizado estrategicamente, como um bônus ao cliente, por exemplo, em caso de *overbooking*, no hotel ou na viagem aérea).

pois o hotel não tem apartamentos disponíveis.

**WALK-IN (passante):** É um hóspede que chega sem reserva.

**WESTERN STYLE:** É a expressão utilizada nos guias de hotéis de alguns países do Extremo Oriente, especialmente Japão, para designar os quartos de hotéis que oferecem as *facilities* (por ex. banheiros) e decorações idênticas às dos hotéis americanos ou europeus.



## CONCEITOS RELACIONADOS A PLANOS DE ALOJAMENTO x ALIMENTAÇÃO

**AMERICAN PLAN (AP):** São acomodações hoteleiras com três refeições incluídas no preço do quarto. Também conhecido como pensão completa.

**BERMUDA PLAN (BP):** É o quarto e *american breakfast* diários.

**BRUNCH:** É a designação norte-americana por um *buffet* servido entre as 12 e as 15 horas. Vocábulo composto pela associação das letras *br* (de *Breakfast*) e *unch* (de *lunch*). Serve sucos, leite, café, chás, frutas, bolos, tortas, pastas, geléias, pães e embutidos variados.

**CATERING:** É o conjunto de elementos comestíveis e não-comestíveis colocados a bordo de um navio ou avião, para uso e consumo de passageiros e tripulantes, durante a viagem.

**COFFEE-BREAK:** É o intervalo de uma reunião, congresso, seminário ou evento, destinado ao descanso dos participantes e durante o qual são servidas bebidas como chá, café e leite e biscoitos ou *petit-fours* doces ou salgados.

**CONTINENTAL BREAKFAST (CB):** É o café da manhã que inclui, no mínimo, uma bebida (café, chá ou leite) e pão ou torradas. Algumas

vezes pode incluir suco de frutas.

**CONTINENTAL PLAN (CP):** É o alojamento e *continental breakfast*.

**DEMI-PENSION ou HALF PENSION:** São acomodações hoteleiras que incluem *continental breakfast* e, ou almoço ou jantar *table d'hôte*, no preço do quarto. O mesmo que *Modified plan*.

**ENGLISH BREAKFAST:** É a refeição matinal geralmente servida nas ilhas inglesas e Irlanda. Inclui, geralmente, cereal frio ou quente, ovos com bacon ou presunto, manteiga, geleia e uma bebida, geralmente chá.

**EUROPEAN PLAN (EP):** São acomodações hoteleiras sem refeições incluídas no preço do quarto.

**FULL PENSION (pensão completa):** São acomodações hoteleiras com três refeições diárias incluídas no preço do quarto. O mesmo que *American plan* ou *full american plan*.

**MODIFIED AMERICAN PLAN (MAP):** É o quarto, café da manhã e/ou almoço ou jantar, diariamente. Também denominado meia pensão.

## ALOJAMENTOS TURÍSTICOS CLASSIFICAÇÃO OFICIAL - OMT

**ALOJAMENTO TURÍSTICO:** Segundo a OMT (Recomendaciones sobre estadísticas del turismo. ONU, NYC, 1994), "considera-se alojamento turístico toda instalação que regularmente (ou ocasionalmente) disponha de lugares para o turista passar a noite". Dividem-se, para fim de classificação, em estabelecimentos de alojamento coletivos e alojamentos coletivos privados.

1. Os estabelecimentos de alojamento coletivos agrupam-se em:

1.1 Hotéis e estabelecimentos para hoteleiros:

1.1.1 Hotéis: compreende, também, apart-hotéis, motéis, clubes residenciais e

outros com serviços hoteleiros complementares à arrumação do quarto;

1.1.2 Estabelecimentos para hoteleiros: pensões, casas de hóspedes, albergues, residências para turistas, com serviços hoteleiros limitados à arrumação do quarto.

1.2 Estabelecimentos especializados:

1.2.1 Estabelecimentos de cura: estações termais, balneários, clínicas, sanatórios de montanha, centros de convalescença, geriátricos etc.;

1.2.2 Acampamentos de trabalho e férias: alojamento para atividades em férias, como trabalhos agrícolas,

arqueológicos e ecológicos, colônias e povoados de férias, acampamentos de escoteiros, refúgios de montanha;

1.2.3 Alojamento nos meios de transporte coletivo: alojamento, com instalações para dormir, associados aos serviços de transporte, em geral em trens e barcos;

1.2.4 Centros de conferência: alojamentos especialmente equipados para congressos, cursos etc.

1.3 Outros estabelecimentos coletivos:

1.3.1 Alojamento de férias: compreende as instalações coletivas, como conjuntos de chalés organizados em alojamentos do tipo apartamento. Não se incluem limpeza e arrumação do quarto;

1.3.2 Alojamento de *camping* turístico: instalações coletivas em recintos fechados para acolher barracas de *camping*, *mobil homes* etc.;

1.3.3 Outros estabelecimentos de alojamento coletivo: albergues da juventude, lugares de férias para 3ª idade, alojamentos para empregados de empresas, residências escolares e similares, com administração comum e, geralmente, subvencionadas.

2. Os alojamentos turísticos privados são:

2.1 Vivendas em propriedade: apartamentos, vilas, chalés, segundas-residências. Também em tempo compartilhado;

2.2 Quartos alugados em casas particulares: o turista participa da vida da família e paga um aluguel;

2.3 Quartos alugados em vivendas familiares ou agências profissionais: apartamentos, vilas, casas, alugadas em totalidade a famílias;

2.4 Hospedagem proporcionada gratuitamente por familiares ou amigos;

2.5 Outros alojamentos particulares, ex.: embarcações.

#### **CATEGORIAS CLÁSSICAS DE ALOJAMENTO:**

Segundo PY, Pierre (Le tourism: un phénomène économique. Paris: La Documentation Française, 1986, p. 36-7) há quatro categorias clássicas de alojamento:

1. hotel: forma tradicional de alojamento turístico;

2. residência secundária: alojamento fixo, além da residência principal, cujo proprietário pode utilizar-se, conforme seu interesse;

3. quartos de aluguel: quartos mobiliados e equipados, em casas particulares, que se dispõem a acolher viajantes, oferecendo-lhes pernoite e café da manhã. Essa fórmula desenvolveu-se particularmente nos países anglo-saxões, onde recebe o nome de *Bed & Breakfast* que são acomodações em residências ou pequenos prédios, em que o proprietário habita e oferece serviço personalizado, ele mesmo servindo o café da manhã. Apenas nos EUA, existem aproximadamente 20.000 B&B;

4. camping: barracas ou tendas utilizadas com objetivo específico de lazer.

Combinadas, originam as demais:

a) Hotel + residência + quarto de aluguel = *flat*;

b) Hotel + *camping* = *holiday villages* ou *resorts*.

## **CONCEITOS DAS PRINCIPAIS CATEGORIAS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM**

**ALBERGUES DA JUVENTUDE, ACOMODAÇÕES DE TIPO SOCIAL E HOSTELS:** Para atender ao turismo social, cuja principal característica é a de ser subsidiado, são utilizadas variadas instalações, desde hotéis, a *campings* ou chalés, tendo em comum a localização conveniente, o auto-serviço e a polivalência das *facilities* - que permitam seu

uso alternativo e sucessivo, em períodos de tempo diferentes, por grupos etários e econômico-sociais diferentes.

#### **APARTAMENTOS, CHALÉS, BUNGALLOWS:**

São as chamadas segunda-residência, ou residência secundária - o setor imobiliário que

mais se desenvolve nas áreas de *resort* dos países desenvolvidos do ocidente. Seja *chalé*, *villa* ou *flat*, pode ser utilizado como residência de férias do proprietário ou ser alugado em bases de curto ou longo prazo a agências de turismo ou administrados na forma de condomínios.

**CAMPINGS ou CARAVANNINGS:** São locais equipados com serviços sanitários, podendo ou não incluir restaurantes ou cafeterias, serviço de estacionamento de veículos, lojas, recreação (tanto em ambientes internos como ao ar livre) e outros equipamentos ou serviços. Devem possuir fácil acesso, bons serviços de águas e esgotos, declives limitados e boa orientação solar. Quando possível, devem ser intercalados com cercas vivas e árvores, para proteção do vento e obtenção de certa privacidade.

**HOSTAL:** É a designação que se dá, na Espanha, a alguns estabelecimentos hoteleiros de luxo, que oferecem serviços semelhantes aos de um hotel e cuja construção tem excepcional interesse histórico ou arquitetônico.

**HOSTEL:** São acomodações de baixo custo supervisionada, partilhada, geralmente para jovens de idades específicas. Pode oferecer apenas alojamento básico ou serviços recreacionais e de refeições.

**LODGE:** São meios de hospedagem ambientais ou ecológicas, geralmente localizadas em áreas de selva ou de atrativos naturais preservados. Denominavam-se assim, inicialmente, os meios de hospedagem construídos, na selva africana, para alojar os participantes dos safáris. Pode-se encontrar, hoje, além dos *lodges* de selva, e.g. os *lodges* de neve. Devem ser, preferencialmente erigidos com materiais ou métodos construtivos, característicos da região, com instalações simples, visando integrar seus usuários ao ambiente. Devem oferecer, além de suas instalações, outros serviços, próprios ou contratados, destinados a oferecer ao turista, a experiência total do produto turístico, envolvendo desde o agenciamento, transporte local, atendimento do receptivo, informações, hospedagem, alimentação e eventos programados.

**MOTEL:** Desenvolveu-se, principalmente nos Estados Unidos, no pós-guerra, com o crescimento das viagens de automóvel.

Os primeiros eram pequenos negócios, com até 20 UH, com muito menos instalações do que um hotel e, geralmente, administradas por proprietários residentes e poucos funcionários pagos. Situados à beira das estradas, onde os preços eram bem mais reduzidos que os de centro de cidade, tinham, também, uma estrutura arquitetônica simples, mais horizontalizada. Seu principal diferencial é o oferecimento, além do leito, de estacionamento ao lado da UH, já que são meios de hospedagem especificamente localizados e planejados para fornecer acomodação conveniente para os que se deslocam em automóveis. A capacidade dos motéis é variada, podendo apresentar de 10 a 500 apartamentos. A arquitetura pode se constituir de chalés individuais, grupos de 10 a 20 unidades de habitação, prédios de dois ou mais andares, ou combinação entre bangalôs individuais e edifício principal de administração. Suas características principais são: fácil acesso e visibilidade da estrada, rapidez no atendimento, conforto, funcionalidade, diversão rápida, preços mais baixos do que os hotéis de mesma categoria, não obrigatoriedade de tomar refeições, ausência de contatos com a maioria dos funcionários (e, correspondentemente, nenhuma gorjeta).

**MOTOR HOTEL:** É a propriedade que combinava as vantagens diversificadas de serviços de um hotel, com a conveniência do motel para o viajante de automóvel. A idéia nasceu durante uma viagem de Kemmons Wilson com sua família, em 1951, quando verificou que a maior parte dos motéis tinha um número escasso de apartamentos, pouco conforto, má cozinha e falta de ar condicionado. Fundou, então, posteriormente, seu primeiro *motor hotel* - o Holliday Inn -, com mais de 100 apartamentos, que veio revolucionar a indústria do alojamento. Wilson acreditava que a construção, aquisição de instalações e abastecimento poderiam beneficiar-se das vantagens operativas de uma cadeia centralizada, que poderia operar, a preços convenientes, uma série de serviços que hoje nos parecem naturais em hotéis de maior categoria (a Holiday é a primeira cadeia hoteleira, atualmente, em número de quartos - 328.679, em 1994, contando com 1.692 hotéis).

Arquiteticamente chegam a confundir-se com hotéis, são maiores do que os motéis, mais verticalizados (para fins estatísticos, nos Estados Unidos são classificados como motéis as propriedades até quarenta UHs e *motor hotels* os que possuem maior número de aposentos). Possuem em torno de 100 unidades e oferecem salas de refeição, *coffee shops*, *cocktail lounges*, salas de reuniões, para atender ao turista de negócios. Piscinas, para atender às famílias de viajantes, além de telefones, TVs a cores e VCRs grátis, na UH.

**PENSÃO ou CASA DE HÓSPEDES (*pension, guest house*):** São muito populares na Europa. Constam, em geral, de dez habitações aproximadamente. Algumas oferecem pensão completa, embora a maioria proporcione exclusivamente alojamento com café da manhã apenas. Oferecem acomodações modestas. Usualmente operadas pelo proprietário, resultam geralmente da adaptação de casas ou propriedades similares.

**RESIDENCE SERVICES ou CONDOMÍNIOS (*CONDOMINIUMS*):** São grupos de casas ou apartamentos de propriedade individual, mas que partilham instalações comuns (elevadores e demais construções) e áreas comunitárias (entradas, escadas etc.). A responsabilidade pela manutenção e segurança é coletiva e esses, bem como outros serviços - incluindo o aluguel para turistas - podem ser operados por companhias administradoras. No Brasil, denominam-se *flats* ou apart-hotéis. Geralmente, possuem vários cômodos, cozinha equipada, serviços de hotel, como arrumação e A&B. Suas unidades normalmente são vendidas a investidores individuais. Podem ser operadas em conjunto (*pool*) por companhias administradoras. Podem ocorrer em "tempo compartilhado" (*time-sharing*).

**SPECIALIST ACCOMODATION:** É denominada também de negócio parahoteleiro (*parahotel business*), setor de acomodação suplementar ou alternativo. Inclui tipos específicos de estabelecimentos, como *Bed & Breakfast*, casas de hóspedes, *country inns*, casas e mansões rurais, ranchos, fazendas, retiros selvagens ou junto à natureza, *inns* e *boutique hotels*, casas-barco e fazendas de cura (*health farms*). São geralmente instalações que fornecem

pouca capacidade de hospedagem (menos de 25 quartos). Devem oferecer: a) interação pessoal entre os hóspedes e os hospedeiros, no que se refere a informações, alimentação, conversas, administração etc.; b) oportunidade especial ou vantagens para os hóspedes, na localização (por exemplo, uma fazenda num local selvagem), nas características do estabelecimento (e.g., uma construção antiga, de valor histórico), ou atividades oferecidas ao hóspede (e.g., cursos de artesanato ou observação da vida silvestre); e c) acomodação que é usualmente operada pelo proprietário e não parte de uma cadeia.

**TERMINUS HOTEL:** É a designação que, durante muitos anos, se dava aos hotéis situados nas *gares* terminais das estradas de ferro, que serviam de apoio aos viajantes que não dispunham dos atuais meios de transporte urbanos.

**TEMPO COMPARTILHADO (*TIME-SHARING*):** É também conhecido com multipropriedade, oferece ao público o direito ao desfrute, por um período de tempo determinado a cada ano, de férias em um apartamento que faz parte de um complexo turístico equipado com uma variedade de serviços e atividades para seus usuários. O tempo compartilhado é a compra antecipada de alojamento de férias. O comprador paga uma quantia inicial para adquirir seu tempo de férias e também contribui, a cada ano, para o pagamento dos custos de manutenção da propriedade, tanto de seu interior como das áreas comuns. O período de tempo vendido costuma basear-se em semanas (cada UH, em princípio, pode, então, ser "vendida 52 vezes", já que um ano possui 52 semanas). Em resumo, é a aquisição do direito ao uso da unidade por determinado período (geralmente uma semana, por 10, 20 ou 30 anos), que pode ser cedido ou permutado.

**VILAS DE FÉRIAS COMERCIAIS - CLUBES DE FÉRIAS - *HOLLIDAY VILLAGES* ou *VILLAGE DE VACANCES* (ver *Hotel de lazer, resort*):** São concebidas como unidades auto-suficientes - cabanas, bangalôs, chalés ou quartos de hotel -, mas oferecem, sob uma mesma administração, todas as instalações de um *resort* planejado. Uma típica relação hóspede/empregado é de 1,0/0,2. A unidade básica de alojamento é um apartamento de

duas camas, com a área total e o conforto similares aos encontrados num hotel de duas ou três estrelas. As vilas geralmente fornecem ao redor de 500 a 1.000 leitos. Oferecem espaço junto à natureza, inúmeras possibilidades de diversões, práticas esportivas e recreacionais e facilitação nos contatos entre as pessoas. Pensão completa, cursos, atividades sociais e outras. Costumeiramente considerado como o primeiro hotel/ clube de lazer a ser construído, na década de 70, o Club Méditerranée é quase um sinônimo dessa categoria de hospedagem. Atende, especialmente, às necessidades de: a) abandono de si mesmo, oferece uma trégua na vida rotineira e cotidiana – durante o período de férias vive-se sem pressões de qualquer ordem: dinheiro, vestuário, organização do tempo. Não há obrigatoriedade de nenhuma ordem, além de

existirem equipes para cuidar das crianças, liberando os pais para participar de atividades propostas pelo clube, desde as sensoriais, como cerâmica ou tecelagem, até cursos de circo, aulas dos mais variados esportes, danças, jogos e competições recreativas; e b) medo do desconhecido – a invenção de viajar pelo sistema de *inclusive tour* ou *forfait* encontrou muito sucesso junto a uma clientela que gostaria de ser perfeitamente atendida e tranquilizada. A fórmula do Club Méd – semana *tout compris* (*inclusive tour*) – inaugura, também, o considerado turismo em “guetos” ou “zoológico ao contrário” – que impede o turista de sair facilmente ao exterior, bem como aos habitantes locais de penetrar em seu interior.

**YOUTH HOSTEL:** É um alojamento de baixo custo, supervisionado, para jovens.

## CLASSIFICAÇÕES

### TIPOS DE HOTÉIS

Podem classificar-se os tipos de hotéis por:

#### a) MOTIVOS DA VIAGEM

- **Negócios:** individuais, grupos – seminários, congressos, convenções;
- **Lazer:** praia, montanha, estação de águas; hotéis-fazenda, hotéis-cassino, *resorts* (com equipamentos e atividades de recreação).

#### b) LOCALIZAÇÃO

- cidade-centro;
- bairro;
- aeroporto;
- rodovias (*motel*, *motor hotel*, *inn*);
- *resorts*.

#### c) PREÇO

- de luxo (*luxury*);
- de 1ª classe (*upscale*, *1st class*);
- médios (*mid-priced*);
- turísticos (*tourist*);
- econômicos (*economy*);
- simples (*budget*);

#### d) VARIEDADE DOS SERVIÇOS

- *full service* (serviços completos);
- *limited services* (serviços limitados);
- *all suites*, *residence services*, *apart-hotéis*.

### TIPOS / MODALIDADE HOTELEIRAS: CONCEITOS ECONÔMICOS E DE SERVIÇOS

**BUDGET (Simples, chamado, no Brasil, também, de Executivo):** São unidades de acomodação desenvolvidas para viajantes de curta estada e baixo orçamento, oferecem apenas o básico. Não há amenidades caras como serviço de A & B, salas de reuniões, *fitness centres* ou outras áreas de recreação. Geralmente possuem 150 apartamentos ou menos e suas diárias são entre 25 e 50% mais baratas do que as dos hotéis médios

(*mid priced*). Ex.: os hotéis Sol Inn, da rede Meliá.

**DE PERNOITE (TRANSIENT):** São dois cômodos separados por banheiro e *Kitchenette*; público-alvo: altos executivos.

**ECONOMY:** É o hotel econômico. Ex.: Days Inn, Super 8, Travel Lodge.

**HARD BUDGET (orçamento apertado):** São acomodações com maior apelo de preço

(Diária média: US\$29), mobília embutida, administração por casal morador. Ex.: Motel 6.

**HOTÉIS DE CONVENÇÕES:** São os que possuem instalações e serviços apropriados para grandes grupos. Grande estrutura de banquetes, reuniões e para atividades sociais. Apartamentos espaçosos.

**LONG STAY (vários dias):** São os hotéis que têm cozinha bem equipada, serviço de compras, *executive center*, instalações para exercícios e esportes. Representam 1/3 das diárias nos EUA.

**LUXO:** Ex.: Ritz Carlton, Four Seasons, Hyatt, Marriot, Hilton.

**MIDSCALE (médios):** Holiday Inn, Best Western, Ramada, Quality Inn.

**SERVIÇO LIMITADO (*limited service*):** São os que têm poucas áreas sociais e de reuniões, pouco ou nenhum serviço de A&B (que é terceirizado ou nas proximidades). Ex.: Holiday Inn.

**SMALL LUXURY FIRST CLASS HOTEL:** São os de estilo europeu, exclusivo. Ex.: L'Hôtel, em São Paulo.

**SUITE HOTEL:** *All suites.*

**TOPO DE ESCALA (*UPSCALE / FULL SERVICE*):** São os de ampla variedade de facilidades e amenidades, salões de reunião, atividades de recreação. Ex.: Hilton, Sheraton.

## TIPOS DE HOTEL / CONCEITUAÇÕES

1. **URBANOS (*downtown*):** edifícios localizados dentro das cidades, em zonas urbanas e próximos a lugares de diversão, como teatros, cinemas, museus, sítios históricos etc. Podem dividir-se em:

1.1 **HOTEL DE TIPO INTERNACIONAL:** construção verticalizada – grandes torres, circulares, quadrangulares, em formato de estrela ou outro – devido aos altos custos dos terrenos nos grandes centros, mas também por razões organizacionais e operacionais. Possuem capacidade variada – entre 100 e 1.000 UHs, podendo ser bem maiores, com 3.000 apartamentos, por exemplo. O setor de A & B costuma ser bem desenvolvido, com um bom número de restaurantes de diversas especialidades, além de um *coffee shop*, um *cocktail lounge* e um *grill room*. O *room service* funciona 24 horas por dia, além de oferecer diversões e esportes adequados – como *health club*, piscina e quadras –, lojas, cabeleireiro, *drugstore* etc. Para atender às necessidades do *business travel*, geralmente são previstos uma *work station* completa, ou um *business center*, além de instalações para eventos e reuniões, desde pequenos encontros de negócios até grandes congressos. Os apartamentos possuem, paralelamente às instalações básicas, ar condicionado, geladeira, rádio, TV, isolamento

acústica e, muitas vezes, entradas para *laptop* e carregador de bateria de celular. Nesta categoria é que se encontra a maioria dos hotéis de cadeia ou rede internacionais.

1.2 **HOTEL COMERCIAL:** menores e mais simples do que os anteriores, raramente passam de 100 apartamentos (aqui incluem-se as pequenas empresas, com 10 a 15 apartamentos, operadas pelos proprietários). Geralmente oferecem apenas café da manhã aos clientes, constituídos principalmente de técnicos, representantes comerciais – muitas vezes viajantes regulares –, ou mesmo mensalistas, como estudantes, por exemplo, clientes fiéis da casa, onde são conhecidos, recebem atenção, comida caseira, uma cama confortável, limpeza e higiene e um local para escrever e ler em paz.

## 2. HOTEL DE TRÂNSITO

2.1 **DE AEROPORTO:** Nas décadas de 50 e 60, nos Estados Unidos, quando o tráfego aéreo tornou-se mais e mais comum, surgiu um novo tipo de propriedade, para acomodar os passageiros de aviões. Sua característica mais marcante é a localização – dentro ou próximo dos aeroportos – que vai restringir sua altura, além da necessidade de grande isolamento acústico. Geralmente oferecem a maior parte das *facilities* de

um hotel central, embora com uma tarifa mais moderada. Pode-se, neles, alugar um apartamento não só para pernoite, mas para algumas horas durante o dia, a uma *tarif du jour* ou *over day tariff*. Tendem a enfatizar salas de reunião pequenas ou médias, dada a preponderância de reuniões de negócios nessas propriedades. Um serviço "extra" importante fornecido por quase todos hotéis de aeroporto é a *van* de cortesia, para conduzir o hóspede entre o alojamento e o aeroporto.

### 2.2 DE ESTAÇÃO RODO ou FERROVIÁRIA:

São, geralmente, alojamentos de categorias inferiores aos de aeroporto. Sua capacidade pode variar entre 20 e 250 apartamentos. Conforme SCHWANINGER, M. (Tipologia de hotéis. São Paulo: [s.d.], mimeo, p.22) "a maioria dos hotéis de curta permanência, outrossim conhecidos pela designação de HOs, pode ser atribuída a esse grupo, embora nem todos eles sejam necessariamente situados perto de rodoviárias, muitos porém, nos portos e na área dos bairros de diversão".

## 3. RESORT / HOTEL DE LAZER ou DE FÉRIAS

3.1 **RESORTS:** hotéis situados fora das áreas metropolitanas, em áreas especialmente aprazíveis, com atividades especiais de recreação para hóspedes de lazer. Essas instalações podem incluir balneários aproveitando as paisagens da região e os recursos naturais, como é o caso do Club Mediterranée - Itaparica e Rio das Pedras, da Pousada do Rio Quente, do Blue Tree Cabo de Santo Agostinho etc. Há, também outro tipo de centros de férias totalmente artificiais, construídos pela mão do homem como a Disneyland ou a Disney World. São numerosos à beira-mar, mas ocorrem também à beira de lagos, rios, na serra, nas altas montanhas e na região rural. Podem ter de 10 a 250 ou mesmo 1.000 UHs. De formas arquitetônicas variáveis, têm sistemas de refeições geralmente na base de pensão completa ou meia-pensão. São usuais piscinas,

jardins, grandes espaços de natureza, onde são oferecidas diversões e esportes diversos.

4. **HOTEL DE CURA:** na maior parte das vezes são hotéis de luxo, de 5 ou 4 estrelas. Situam-se em estâncias balneárias (águas termais ou frias, lamas) ou climáticas (mar, montanha). Oscilam, quanto à capacidade, entre 70 e 300 apartamentos. No que se refere ao aspecto arquitetônico são prédios - os mais antigos são do tipo palácio e os mais atuais geralmente estão adaptados à arquitetura e integrados à paisagem local. Para atender ao seu público-alvo - pessoas em tratamento de saúde ou em convalescença - são comuns os serviços médicos e de fisioterapia, massagem, sauna, etc. Cozinha dietética, sob a supervisão de nutricionista, ligação direta das salas de banho dos apartamentos às fontes, água mineral para beber, distribuída diariamente nos apartamentos. É comum a existência de uma cassino junto ao hotel, com salas de jogos, boate, salas de cinema, teatros, concertos etc.

4.1 **SPA:** hotéis adaptados para oferecer tratamento intensivo de saúde, de beleza e lazer. Típico negócio impulsionado pela mudança de hábitos da sociedade e pela vaidade, o *spa* - nome derivado da cidade belga de Spa Francorchamps, famosa pelos seus centros de saúde, representa um novo filão para a hotelaria, que descobriu uma forma de superar o baixo movimento dos meses fora de temporada. Essa atividade surgiu em maior escala, nos Estados Unidos, por volta de 1980 e, daí veio ao Brasil, trazida pela empresária Ala Szerman que, em 1984, arrendou o hotel Jequitimar, no Guarujá, SP.

## 5. ALBERGUE, ESTALAGEM, POUSADA, INN ou PARADOR

5.1 **ALOJAMENTOS TÍPICOS ou TRADICIONAIS:** Estabelecimentos existentes na maior parte dos países, sob diversos nomes - albergue, na França; pousada, em Portugal; *parador*, na Espanha; *inn*, na Inglaterra - situam-se, geralmente, em

pontos estratégicos de regiões turísticas, em pequenas cidades de interesse histórico, estradas turísticas, montanha, parques nacionais, campo. Sua capacidade é pequena, cerca de 5 a 30 apartamentos. A arquitetura caracteriza-se pelo valor histórico da construção: casas rústicas autênticas de 100 ou mais anos de idade, casas de estilos antigos, velhos moinhos, mosteiros. No setor de A & B, é usual um restaurante confortável, do estilo e época da casa. Os pratos típicos são preparados, com carinho e artesanalmente, pelos proprietários.

6. **HOTEL-CASSINO:** a fórmula do hotel-cassino - a exemplo de Reno, Las Vegas,

Atlantic City, Montecarlo, Mônaco e Caribe - é muito benéfica ao turismo. É um tipo de hotel com características especiais, onde o ingresso, no conceito alojamento, é secundário pois, embora se ofereçam, aos visitantes, alojamento e serviços de A & B, os ingressos consideráveis provêm dos jogos de azar dentro dos cassinos. A renda gerada pelo jogo, permite ao hotel praticar preços econômicos de diárias e de Alimentos & Bebidas, o que acaba atraindo, além dos aficionados pelo jogo, outros turistas, atraídos pelos espetaculares hotéis a preços módicos. Muitas vezes as instalações hospedagem e A&B podem ser apenas suporte, às vezes gratuito para os grandes jogadores.

## CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM EMBRATUR - BRASIL

**TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO:** (Lei n.º 6.505, de 13 de dezembro de 1998 e Deliberação normativa n.º 387, de 28/01/98, EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo):

**H** - HOTEL

**HL** - HOTEL DE LAZER

**P** - POUSADA

**HH** - HOTEL HISTÓRICO

(anteriormente havia mais duas classificações: HR - hotel-residência e HT - hospedaria de turismo)

**HOTEL DE LAZER:** É o que possui áreas, instalações, serviços e equipamentos próprios para o lazer. Localizado em áreas rurais ou fora do centro urbano (aqui incluem-se os empreendimentos denominados *resorts*).

**HOTEL HISTÓRICO:** É o do meio urbano ou rural, em prédios, locais ou cidades históricos.

**EDIFICAÇÃO:** É um prédio tombado pelo IPHAN ou de significado histórico ou valor regional reconhecido.

**HOTEL:** É a edificação com localização preferencialmente urbana; normalmente com vários pavimentos (partido arquitetônico vertical). Oferece hospedagem e alguma estrutura para lazer e negócios. UHs com banheiro privativo (ou em no mínimo 60% das UH, para os que já operavam).

**MEIO DE HOSPEDAGEM:** É um estabelecimento administrado comercialmente por empresa hoteleira, destinado a prestar serviços de alojamento a hóspedes temporários, em unidades habitacionais especificamente construídas com essa finalidade.

**POUSADA:** São locais turísticos, normalmente fora do centro urbano. Predominantemente construída em partido arquitetônico horizontal. Oferece hospedagem em ambientação simples e integrada à região.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOURSEAU, M. *La gestión hotelière: exploitation, commercialization, administration*. Paris: Flammarion, 1974.
- BURKART, A. J.; MEDLIK, S. *Tourism: past, present and future*. 2 ed. London: Heinemann, 1986.
- DIAS, Célia M. de M. *Home away from home: evolução, caracterização e perspectivas da hotelaria: um estudo abrangente*. São Paulo: ECA/USP, 1990. [Dissertação de Mestrado].
- DIAS, Célia M. de M. Ribeirão Preto, "Le pays du café": propostas de utilização turística em fazendas históricas. São Paulo: ECA/USP, 1996. [Tese de Doutorado].
- DOMINGUES, Celestino M. *Técnico de turismo*. Lisboa: Dom Quixote, 1990.
- EMBRATUR. *Lei nº 6505 de 13 de dezembro de 1998*. DN nº 387, de 20/01/98.
- FERNANDES FUSTER, L. *Introducción a la teoría y técnica del turismo*. Madrid: Alianza, 1985.
- FIORENTINO, Alessandro. Budget hotels: not just minor hospitality products. *Tourism Management*. v.16, n.6, p. 455-62, 1995.
- GRAY, W. S.; LIGUORI, S. C. *Hoteles y moteles: administración y funcionamiento*. México: Trilhas, 1995.
- HALL, Stephen. *Quality assurance in the hospitality industry*. New York: ASQC, 1990.
- LATTIN, G. W. *Administración moderna de hoteles y moteles*. México: Trilhas, 1998.
- LAWSON, F.; BAUD-BOVY, M. *Tourism and recreation development*. London/Boston: Architecture Press/CBI, 1977.
- MAZZETTI, P. Q.; FRANCILLON, M. L. *Technologie Hotelière*. Paris: Jacques Lanore, 1981.
- MEDLIK, S. *The business of hotels*. London: Heinemann, 1987.
- MILL, R. *Tourism: the international business*. New Jersey: Prentice Hall, 1990.
- MORRISON, A.M. *et al.* Specialist accommodation: definition, markets served and roles in tourism development. *Journal of travel research*. Summer, p. 18-26, 1996.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO - ONU. *Recomendaciones sobre estadísticas del turismo*. NYC, 1994.
- POWERS, Tom; BARROWS, Clayton. *Introduction to management in the hospitality industry*. 6 ed. New York: John Wiley & Sons, 1999.
- PY, Pierre. *Le tourisme. Un phénomène économique*. Paris: La Documentation Française, 1986.
- TORRE, Francisco de la. *Administración hotelera: primer curso: división cuartos*. 2 ed. México: Trilhas, 1998.
- TORRE, Francisco de la. *Administración hotelera: segundo curso: alimentos y bebidas*. 2 ed. México: Trilhas, 1998.