

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO
CURSO DE TURISMO**

MARTA THALYTA TAVARES DE OLIVEIRA

ANÁLISE DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL EM HOSTEL

MANAUS

2018

MARTA THALYTA TAVARES DE OLIVEIRA

ANÁLISE DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL EM HOSTEL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Turismo, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Turismo pela Universidade do Estado do Amazonas- UEA

Orientadora: Lucia Claudia Barbosa Santos. Esp

MANAUS

2018

FICHA CATALOGRÁFICA

OLIVEIRA, Marta Thalyta Tavares de.

ANÁLISE DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL EM HOSTEL/ MARTA THALYTA TAVARES DE OLIVEIRA – Manaus, 2018.

64f.

Orientadora: Lucia Claudia Barbosa Santos

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Universidade do Estado do Amazonas-UEA. Graduação em Turismo.

1. Introdução – Problematização – TCC. 2. Fundamentação teórica - TCC.
3. Característica de hostel – TCC. 4. Metodologia – TCC. 5. Resultados – TCC.

MARTA THALYTA TAVARES DE OLIVEIRA
ANÁLISE DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL EM HOSTEL

Trabalho apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Turismo pela Universidade do Estado do Amazonas.

Nota final: _____

Banca Examinadora

Lucia Claudia Barbosa Santos. Esp

Orientadora

Maria Adriana Sena Bezerra Teixeira Dra.

José Carlos da Silva Lima. Me.

DEDICATÓRIA

Dedico primeiramente a Deus, que mesmo eu me sentindo abandonada sei que estava ao meu lado, aos meus pais por insistirem nessa faculdade e não me deixarem desistir, a minha melhor amiga Pâmela que sempre me incentivou.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por me ajudar em momentos difíceis, nos quais eu achei que não iria conseguir, aos meus pais Leuzaneide Tavares e Gilberto Moldes por me incentivar a concluir a faculdade e não deixar eu desistir.

A minha amiga Pamela Sousa, por contribuir com seu conhecimento e sua ajuda no decorrer da graduação.

A minha professora Maria Adriana, por contribuir com seu conhecimento, ajudando-me na construção deste Trabalho de Conclusão de Curso e por me incentivar que eu sou capaz.

Aos donos do Local Hostel Camila Gonçalves e Matheus Andrade por disponibilizar o seu estabelecimento para realizar a análise e contribuir em relação às pesquisas.

E finalizando quero agradecer ao Joao Paulo Garcia Viana por estar ao meu lado em todo esse percurso da vida acadêmica, me incentivando e não me deixando desistir de meus objetivos.

RESUMO

Este trabalho descreve a estrutura de um *Hostel* desde a sua historicidade até os dias atuais trazendo como exemplo a aplicabilidade do sistema na cidade de Manaus no Local Hostel. Tem como objetivo geral identificar o procedimento organizacional do sistema de hostel. Os objetivos específicos são: Destacar o processo administrativo de hostel; Identificar os principais entraves como, também, os benefícios; Avaliar as características para se trabalhar em um hostel e Definir setores a partir da administração e gestão hoteleira Quanto á metodologia a forma de abordagem foi qualitativa e quantitativa. A pesquisa foi de grande importância pois ajudou a pesquisadora a entender o funcionamento de tal empreendimento e disponibilizar estudos bibliográficos contribuintes para o conhecimento.

Palavras Chaves: Hostel. Empreendimento e Processo administrativo.

ABSTRACT

This work describes the structure of a Hostel from its historicity to the present day, taking as an example the applicability of the system in the city of Manaus in the Local Hostel. Its general objective is to identify the organizational procedure of the hostel system. The specific objectives are: Highlight the administrative process of hostel; Identify the main barriers as well as the benefits; Evaluate the characteristics to work in a hostel and Define sectors from the administration and hotel management As for the methodology the approach was qualitative and quantitative. The research was of great importance because it helped the researcher to understand the operation of such an enterprise and to make available bibliographic studies contributing to the knowledge.

Key words: Hostel. Enterprise and Administrative process.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Primeiro Hostel.....	19
Figura 02: Fundador do Primeiro Hostel.....	20
Figura 03: Fundadores do primeiro hostel no Brasil.....	20
Figura 04: Local Hostel	44
Figura 05: Quarto Pupunha.....	45
Figura 06: Visão do quarto pupunha para hotel Taj Mahal.....	50
Figura 07: Varanda do quarto pupunha	50
Figura 08: Leitos do quarto pupunha.....	51
Figura 09: Guarda volume do quarto pupunha.....	51
Figura 10: Quarto Pau Brasil.....	52
Figura 11: Leitos do quarto Pau Brasil.....	52
Figura 12: Quarto Tucumã.....	53
Figura 13: Leito do quarto tucumã.....	53
Figura 14: Quarto seringueira.....	54
Figura 15: Leito do quarto do rio amazonas.....	54
Figura 16: Banheiro privativo.....	55
Figura 17: Quarto rio Solimões.....	55
Figura 18: Leito do quarto rio Solimões.....	55
Figura 19: Quarto rio purus.....	56
Figura 20: Garagem.....	57
Figura 21: Área de café da manhã.....	57
Figura 22: Recepção e sala de jogos.....	57
Figura 23: Cozinha dos hospedes.....	58
Figura 24: Cozinha dos funcionários.....	58
Figura 25: Lavanderia.....	59
Figura 26: Banheiro feminino.....	59
Figura 27: Identificação do banheiro masculino.....	60

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 PROCESSO ADMINISTRATIVO E ÁREAS ESTRUTURAIS DE UMA MEIO DE HOSPEDAGEM.....	14
2.2 CONCEPÇÃO HISTÓRICA DO SISTEMA HISTÓRICO DE <i>HOSTEL</i>	18
2.2.1 Introdução ao sistema de <i>hostel</i> no Brasil	18
3 CARACTERÍSTICA DE HOSTEL	28
3.1 GESTÃO DO SISTEMA DE <i>HOSTEL</i>	29
4 METODOLOGIA	36
4.1 FORMA DE ABORDAGEM.....	37
4.2 OBJETIVOS METODOLÓGICOS	38
4.3 AMOSTRA.....	39
4.4 UNIVERSO.....	39
4.5 COLETA DE DADOS.....	39
4.6 ANÁLISE DE DADOS.....	40
4.7 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS	41
4.8 MÉTODOS	42
5 RESULTADOS	00
5.1 PROCESSO ADMINISTRATIVO DE HOSTEL.....	45
5.2 OS PRINCIPAIS ENTRAVES COMO, TAMBÉM, OS BENEFÍCIOS	47
5.3 ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS PARA SE TRABALHAR EM UM HOSTEL	48
5.4 DEFINIÇÃO DOS SETORES A PARTIR DA ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO HOTELEIRA.....	48
5.5 DISCUSSÃO	60
6 CONCLUSÃO	62
REFERÊNCIAS	63

1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais muitas pessoas deixaram de lado a questão de hospedar-se em meios tradicionais. A busca por uma nova alternativa vem crescendo e movimentando a economia no que diz respeito à hospedagem. Essa nova alternativa disponibiliza da troca de experiências e serviços diferenciados, muitas pessoas a procuram pelo fato de ter contato com diversos povos, diversas culturas, além de desfrutar de serviços diferenciados.

O tema central surgiu a partir do interesse em conhecer melhor o segmento *hostels* que é utilizado para referir-se aos albergues que são meios de hospedagem alternativos e econômicos onde recebem pessoas de todas as idades oferecendo um lugar confortável para dormir e serviços diferenciados durante suas estadias na cidade.

Foi necessário aprofundar estudos teóricos sobre a iniciação da hospitalidade, classificação dos meios de hospedagem, albergues, características de *hostel*, administração hoteleira, serviços e equipamentos oferecidos nessa nova alternativa.

Martins (2011, p.16) declara que não existe um padrão administrativo estabelecido para todos os meios de hospedagem. O modelo ideal será definido a partir da sua localização, porte e serviços existentes.

A autora explica que a hotelaria é uma empresa de bens de serviço, logo, como qualquer indústria, tem suas características próprias de organização, e a sua principal finalidade é disponibilizar: hospedagem, alimentação (dependendo do tipo de hospedagem), segurança e vários outros serviços relacionados à atividade do bem receber.

Não existe modelo ideal na organização de *hostels*, porém é necessária a busca por um modelo que possa determinar os serviços existentes, o seu porte, e as funções que são trabalhadas. Identificar o procedimento do sistema será importante para conhecer melhor a nova alternativa e divulgar o novo empreendimento. É importante conhecer os métodos que eles utilizam para atrair hóspedes e quais ideias inovadoras são usadas para prolongar a estadia.

Compreende-se que o segmento de *Hostel* é uma diversidade hoteleira nova no Brasil, e entende que se caracteriza por seus serviços diferenciados e por

questões culturais. Portanto se faz o seguinte questionamento: ***Como procede o sistema organizacional do sistema de hostel?***

Pensa-se que a arte do bem receber tem início desde a antiguidade quando cidadãos deixavam pessoas pernovernarem em suas casas, porém não cobravam pela estadia, no decorrer do tempo as pessoas começaram a ter motivações para viajar, foi quando a hospitalidade se tornou uma oportunidade de negócio. Na historicidade é destacada a história dos romanos com a criação de estradas e as viagens para fazer negócios ou apenas por lazer, de acordo com Barretto (1995, p. 45), as informações foram obtidas através de pinturas pré-históricas, desenhos, mapas, pedras, vasos, na descrição eles apareciam indo à praia e em um segundo momento indo atrás de cura. Os destaques das pinturas demonstravam o início das viagens e sua principal importância para quem as praticava, surgindo a necessidade de serviços a serem oferecidos e uma nova oportunidade de negócio por parte de quem disponibilizava esses serviços.

Para o autor Siqueira (2010, p. 14), os meios de hospedagem possuem variadas categorias e estilos, eles surgem a partir da necessidade da demanda, cada cliente escolhe onde deseja se hospedar a partir de sua vontade ou estilo.

Siqueira (2010, p. 14), relata o turismo como um sistema de diversos setores, que deve ser preparado para atender a determinadas necessidades, é a partir do sistema que surge os meios de hospedagem como um serviço a ser oferecido. A partir da necessidade de um lugar para acomodar-se nos locais de destino iniciou a busca por alternativas de acomodação, o surgimento de *hostel* veio para romper barreiras de meios de hospedagem tradicional por uma nova expectativa de obter o mesmo serviço de qualidade por um preço acessível.

A indagação da problemática surgiu através do interesse em descobrir o começo dessa nova alternativa nos meios de hospedagem com base no contexto histórico destacando o ambiente organizacional do empreendimento, a administração e gestão hoteleira com foco na busca pela motivação de se hospedar em *hostel* e o interesse em conhecer o público-alvo dessa nova alternativa.

Considera-se que para a área da hotelaria e turismo é necessário a compreensão de *hostels* por ser uma inovação no mercado turístico, o seu crescimento vem chamando a atenção de novos empreendedores como alternativa de negócio turístico auxiliando na economia e proporcionando um novo produto a

ser oferecido as necessidades de um determinado consumidor, entretanto o projeto busca relatar aos novos empreendedores os métodos utilizados na organização desse empreendimento. Acredita-se que o objetivo maior está em verificar administração, qualidade no atendimento, produtos e serviços oferecidos e alternativa diferenciada em um *hostel*.

A pesquisa torna-se proveitosa pelo fato de não apresentar muitos materiais de pesquisa e esclarecimento aos que buscam saber sobre *hostels* buscando esclarecer dúvidas, trazer informações sobre as problemáticas do tema, apresentando maior compreensão sobre este fenômeno consolidado e seu desenvolvimento.

Para a pesquisadora é significativo a construção deste estudo devido a busca teórica do sistema e sua aplicação em um dos locais que ganham grande destaque na cidade de Manaus.

Fonseca (2010, p.172) descreve que objetivos é o que o pesquisador quer atingir com a realização do seu trabalho de pesquisa. Destacando a função de objetivo geral como sendo a clareza dos resultados e metas com que o pesquisador pretende chegar, e a função dos objetivos específicos demonstrando o destaque do tema que será analisado. É importante definir os objetivos para que se tenha em mente a ideia do que será trabalhado e quais resultados se esperam alcançar a partir de uma definição concreta de tópicos a serem explorados.

Fachin (2001, p.113) revela que a pesquisa científica atinge seu objetivo se todas as suas fases, por mais difíceis e demoradas que sejam, forem vencidas e se o pesquisador puder dar uma resposta ao problema formulado.

Os objetivos servem para identificar o que vai ser pesquisado, quais alternativas serão analisadas e quais definições serão descritas ao longo do projeto, o desenvolvimento do projeto se dá a partir da finalidade e objetividade descrita nos objetivos.

Objetivo geral: Visa identificar o procedimento organizacional do sistema de *hostel*.

Objetivos específicos são: Destacar o processo administrativo de *hostel*; Identificar os principais entraves como, também, os benefícios; Avaliar as características para se trabalhar em um *hostel* e Definir setores a partir da administração e gestão hoteleira.

Quanto à metodologia a forma de abordagem do estudo é qualitativa e os objetivos da pesquisa são exploratórios e descritivos.

O *primeiro capítulo* deste trabalho faz uma abordagem sobre a pesquisa destacando os seguintes itens: Problemática; Justificativa; Objetivos; Divisão do estudo e outros.

No *segundo capítulo*, se destaca o processo administrativo e áreas estruturais de um meio de hospedagem; historicidade do sistema de *hostel* e Introdução ao sistema de *hostel* no Brasil.

Terceiro capítulo trata a respeito das características de *hostel* e o sistema de gestão sobre este tipo de empreendimento.

O *quarto capítulo*, se encontra dividido a metodologia tal como: Forma de abordagem; Objetivos metodológicos; Amostra; Coleta de dados; Procedimentos técnicos e outros.

Destaca-se que no *quinto capítulo* há uma ênfase dos resultados no qual houve a transformação de cada objetivo específico em tópico e obteve resposta de acordo com a coleta de dados.

O último capítulo se enfatiza a conclusão onde se tratou os aspectos positivos; negativos e a proposta da pesquisa baseada nos levantamentos de dados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Fonseca (2010, p.89) descreve que as fundamentações teóricas são pressupostos que auxiliam a abordagem do trabalho. Para se obter uma correta investigação de um problema se faz necessário ter um embasamento teórico, isso significa buscar fontes, trabalhos, artigos, revistas em que alguém escreveu sobre um determinado tema.

A teoria irá auxiliar nas ideias sobre o que o autor do projeto deseja escrever, o autor descreve que a fundamentação é feita a partir de teorias descritas por autores, assuntos abordados em questão, registrando a fonte de consulta feita a partir de citações diretas ou indiretas e entendimentos na 3ª pessoa.

Severino (2002, p.163) relata que a bibliografia é contida de textos fundamentais que abordam a problemática do projeto, os textos auxiliam o autor a ter uma familiarização com o tema, a conhecer estratégias, técnicas de pesquisas utilizadas a partir do surgimento de questionamentos. Com base no autor todas as técnicas ajudam o criador do projeto a ampliar suas ideias e argumentar seu tema, sua problemática, desenvolver novas ideias e ter como amadurecê-las.

Para se obter a excelência de um bom trabalho o autor deve buscar as melhores referências para serem sua base de ideias, uma grande ideia sempre surge a partir de escritas feitas por outros autores.

2.1 PROCESSO ADMINISTRATIVO E ÁREAS ESTRUTURAIS DE UM MEIO DE HOSPEDAGEM

A autora Martins (2011, p.23) relata que a palavra “gerenciar” significa “conduzir, guiar, regular, administrar”. É uma definição atribuída à função de supervisão avançada. Contudo, isso não quer dizer que o bom funcionamento do meio de hospedagem dependa exclusivamente do gerente ou do diretor.

A autora esclarece que é por essa razão, que existem diferentes critérios para a departamentalização da empresa hoteleira, entretanto, as funções podem ser estabelecidas considerando a quantidade de atividades, o perfil dos funcionários, a possibilidade de terceirizar alguns serviços, entre outros. Independentemente da categoria do meio de hospedagem, ele deve ter uma estrutura interna, segundo

Kasavana *apud* Aldrigui (2007, p. 54), “coordenar as diferentes atividades para atrair e servir hóspedes, e ser lucrativo a ponto de dar retorno aos investimentos”.

Martins (2011, p.23), destaca que essa estrutura interna apresenta dois tipos de órgãos: os órgãos de linha e os órgãos de apoio. Também conhecido como *front office* ou atividade-fim, o órgão de linha é diretamente envolvido com a prestação dos serviços, mantendo contato com os hóspedes. O órgão de apoio, ou de atividade-meio *back office* é o suporte técnico-administrativo do hotel, sendo responsável pela contabilidade, informática entre outros, e não atua no atendimento ao cliente. A autora destaca a parte estrutural do primeiro contato do hóspede com o estabelecimento e seus termos técnicos utilizados para descrevê-los, onde é essencial e indispensável a atuação de funcionários responsáveis por esse contato.

Para Petrocchi (2007, p.31) a tendência atual são estruturas compactas, isso significa que a reunião de cargos semelhantes proporciona melhorias na gerência, nas comunicações e na redução de custos do hotel. As denominações dos cargos podem variar de um hotel para outro, porém, o fundamental é uma adequada distribuição do trabalho. Pensa-se que os serviços organizados pela gestão fazem todo o diferencial para o sucesso de um empreendimento e para fidelização de clientes. Muitos meios de hospedagem entram em parceria para um programa de diminuição de custos, como por exemplo: compartilhar da mesma lavanderia, associar a mesma distribuidora de alimentos para que o custo seja menor, dentre outros.

Para consolidar a explicação acima Martins (2011, p.32) ressalta que a administração de serviços é um enfoque global que faz da qualidade do serviço, tal como sentida pelo cliente, a principal força motriz do funcionamento da empresa. É importante que o primeiro contato com o cliente seja o melhor possível, pois a primeira impressão sempre é repassada para outras pessoas. O cliente na administração de serviços é a razão de ser da empresa, é exigido em todo o estabelecimento hoteleiro uma cultura de conhecê-lo e estabelecer conexão entre o local de hospedagem e cliente, Castelli (2003, p.120) destaca que a empresa precisa conhecer o cliente e torna-lo sua força motriz, ou seja, criar uma relação esplêndida em relação de serviço e cliente. Para o autor o cliente é o foco de uma empresa, é o ponto central, a empresa pode obter grande sucesso se estabelecer conexões e familiaridades, a empresa sempre deve oferecer o que o cliente deseja.

Conhecer as necessidades, os desejos, as expectativas estão contidas na arte de saber administrar, as percepções podem diagnosticar o crescimento de determinada empresa, Castelli (2003, p.122) destaca que o cliente nem sempre pode ter razão, mas mesmo assim é dever do empreendimento fazer com que se haja melhor entendimento, pois ele é o maior patrimônio da empresa. O autor esclarece a forma como o cliente deve ser tratado independente dos meios em que é recebido, a importância dele está presente no lema da empresa, assim colocando foco no cliente e correspondendo as suas expectativas.

A arte de administrar está contida em todas as empresas de prestação de serviços, de acordo com Castelli (2003, p. 117) a administração de serviços é um enfoque organizacional pensado no cliente, os administradores precisam conhecer a fundo como conduzir empresas com um determinado perfil.

O autor destaca que uma organização necessita de colaboradores para executar serviços oferecidos na empresa, Castelli (2003, p. 123) descreve que a atuação de cada pessoa se torna importante no processo de uma organização, os setores estão interligados, as qualidades nos serviços oferecidos devem ser essenciais para o cliente, os colaboradores devem vestir a missão da empresa.

De acordo com o autor a empresa é composta por peças essenciais para o seu crescimento, eles são como os atores protagonizando um capítulo de uma novela, e fazendo com que ganhe mais destaque para aquele determinado objetivo.

O autor esclarece a forma como os colaboradores devem ser apresentados diante de uma empresa, pois eles sempre oferecem algum tipo de serviço, Castelli (2003, p.123) destaca os clientes externos e internos, para tanto é necessário que cada funcionário tenha em mente esclarecido a importância do processo, o método de encantar clientes deve está estabelecido como lema, o autor destaca que todos os clientes devem ser atendidos de acordo com as suas próprias necessidades sendo eles internos ou externos. Os clientes externos de acordo com Castelli (2003, p.123) são aqueles que pagam a conta e os clientes internos são aqueles que executam serviço, porém todos necessitam ter seus desejos e expectativas atendidas.

De acordo com o pensamento do autor a importância dos colaboradores torna uma grande eficácia no crescimento de uma empresa, cada funcionário possui sua função, quando bem executada há grandes chances de alcançar os maiores objetivos de uma empresa, porém os andamentos sempre devem ser em conjunto,

no setor hoteleiro os funcionários da recepção não trabalham só, sempre estão em conjunto com o setor de reservas, e o setor de reservas com o setor de *marketing*, e o setor de marketing fazendo parceria com o setor de eventos e vice-versa, assim como os demais setores.

Castelli (2003, p.123) relata que todas as funções e todos os departamentos de uma organização de prestação de serviços estão interligados e cada um depende do outro para cumprir a sua missão, para o autor a interligação dos setores se torna importante pelo fato de ser uma empresa e possuir um único lema: atender as necessidades do cliente.

A importância da ideia do processo destaca-se pelo fato de implicar a atuação de cada elemento do departamento, sem grandes atuações pode haver um desfalque no crescimento do empreendimento, o autor busca esclarecer a importância de colaboradores e seu papel essencial para o cliente. As necessidades do cliente estão esclarecidas em qualquer empresa de prestação de serviços, o pensamento nas necessidades faz com que se forme grandes empresas a partir da realização dos desejos dos clientes.

Castelli (2003, p. 124) destaca três componentes críticos para que os colaboradores cumpram a excelência no serviço oferecido, sendo eles: a cultura, a liderança e a organização. A descrição do autor afirma que o treinamento é importante para a qualidade dos serviços, os colaboradores precisam ser tratados como gente para que eles ofereçam o seu melhor. As empresas sempre necessitam de líderes que realizam grandes papéis na administração trazendo educação e treinamento aos seus liderados, Para Castelli (2003, p.124) a educação e treinamento faz com que cada funcionário tenha a capacidade para se tornar estrategista de qualidade, é importante que as empresas deem liberdade para que funcionários resolvam problemas relacionados a clientes estabelecendo grandes conexões, para o autor o domínio de problemas eleva a capacidade dos funcionários.

A visão, missão e valores de uma empresa devem estar claras aos seus funcionários o papel de líder busca ensinar seus liderados a entregar de forma gratificante os ensinamentos aos clientes em maneira de prática, Castelli (2003, p.125) destaca o que os empregados devem realmente aprender para atender as exigências de hóspedes, os ensinamentos que os obrigam a pensar nas necessidades do cliente e a forma de encantá-los e o gerenciamento essencial para

melhorar o valor a ser entregue. Entende-se que em uma empresa do ramo hoteleiro faz-se necessário um treinamento para que os funcionários sejam lapidados e ensinados como alcançar os objetivos do empreendimento.

Moreira (2008, p.155) afirma que a importância da administração em uma organização é essencial para evitar problemas caóticos, e a morte do empreendimento, a administração chega a ser a junção de colaboradores com foco em um objetivo, oferecer o melhor serviço aos seus clientes.

Para a estruturação do sistema, o autor Castelli (2003, p. 153) descreve a estruturação de um sistema hoteleiro, contendo reservas, recepção, portaria social, telefonia, equipamentos e instalações e governança. Porém o sistema busca alternativas que reduzam o custo em cada setor.

Para complementar a estrutura administrativa do sistema *hostel* se faz necessário um estudo sobre o surgimento dessa nova alternativa, no próximo tópico destaca-se a concepção histórica do sistema *hostel*, com embasamento em trabalhos de conclusão de curso e publicações feitas para descrever sua historicidade.

2.2 CONCEPÇÃO HISTÓRICA DO SISTEMA HISTÓRICO DE *HOSTEL*

Para entender o sistema *hostel* é importante sistematizar sua concepção histórica e seu surgimento no mundo, sua história tem interligação com a o início das viagens, a partir da necessidade dos viajantes, onde foram criados meios de hospedagem para atender a demanda.

De acordo com Souto (2013,p.10) o mercado turístico atraiu uma considerável demanda de novos consumidores em busca de viagens turísticas ao baixo custo. Nesse cenário os albergues da juventude, também conhecidos como *hostels*, ganharam destaque por se apresentarem como uma opção de hospedagem mais econômica e segura, na maioria dos casos. A busca por uma nova alternativa começou a florescer a partir da descoberta em que se poderia pagar mais barato pelos serviços e meios de hospedagem oferecidos, apesar do compartilhamento de unidades habitacionais e serviços do sistema, hoje em dia existe uma grande demanda que procura essa nova alternativa, suas motivações são bastante

diferenciadas. Percebe-se que a maioria da demanda dessa alternativa são jovens que buscam a troca de cultura e conhecimento em lugares diferentes por um preço acessível.

Desde o início da humanidade há relatos do deslocamento de pessoas, de acordo com Gerber (2012, p. 12) no aspecto místico-religioso os primeiros contatos da viagem foram em questão de sobrevivência, conhecidos em registros bíblicos, na visão antropológica eles se deslocavam para ir atrás de alimentos, após esse período surgiu às viagens de comercialização e na era moderna foi marcado pelas primeiras atividades turísticas.

Lima (2015, p.25) cita que os autores Silva e Marinho (2013) relatam que o primeiro *hostel* surgiu na Europa na cidade de *Altena* na Alemanha em 1909 em um castelo, anos depois em 1935 foi criada a *Internacional Youth Hostel Federation – IYHFO* objetivo era padronizar o atendimento desses empreendimentos que estavam se espalhando pela Europa.

Figura 1: Primeiro Hostel



Fonte: <http://uea.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520416952/pages/79>

A autora esclarece a criação do primeiro *hostel* e relata seu primeiro criador chamado *Richard Schirmann* que realizava viagens com seus alunos para novas descobertas e grupos de estudo, quando se deparou com uma forte tempestade abrigo-os em uma escola, dando surgimento na ideia de usá-las para alojamento durante férias.

Figura 2: Fundador do Primeiro Hostel



Fonte: <http://uea.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520416952/pages/79>

Lima (2015, p.26) afirma que apesar de o professor *Richard Schirrmann* ter ficado mundialmente conhecido como o criador do primeiro *hostel*, existem documentos da federação internacional de albergues que apontam que o precursor do movimento foi Guido Rotter com os albergues escolares em 1884, também, na Alemanha. Entretanto, é difícil situar historicamente os albergues, porém se busca conhecer melhor o surgimento de alberguismo a partir de movimentos europeus.

A partir da ideia do sistema de *hostel* foram surgindo demais empreendimentos criando assim uma rede que se encontra em todos os continentes, conhecida como *hostelling international*.

Lima (2015, p.26) relata que hoje a rede foi expandida no mundo, a nível nacional foi criada em 1971 a *Federação Brasileira de Albergues da Juventude - FBAJ*, que é filiada à Federação Internacional de Albergues (FIAJ) ou IYFH, com sede no Rio de Janeiro, e por volta de 1984 Associação Paulista de Albergues da Juventude (APAJ). Esses órgãos têm por objetivo cadastrar os *hostels*, credenciar, classificar e verificar a qualidade dos serviços oferecidos.

Lima (2015, p.26), afirma que movimentos europeus auxiliaram na criação dos albergues, a autora cita a associação cristã de moços de Londres, associação amigos da natureza de Viena, associação dos escoteiros, entre outros, com o objetivo de acolher jovens que desejavam visitar outros lugares e praticar atividades diversificadas.

A autora descreve que com a ampliação dessa nova alternativa se fez necessário a agregação dos albergues em uma associação, tendo em vista oferecer

algo de seriedade como serviço extra-hoteleiro. A primeira guerra mundial teve uma participação significativa no contexto histórico, dando uma pausa na parceria entre o professor *Richard* e o movimento alberguista, por causa da destruição da Alemanha e países vizinhos. Por volta de 1932 é criada a Federação Internacional de Albergues da Juventude. A chegada do primeiro albergue nos Estados Unidos ocorreu por volta de 1934.

O albergue da juventude de Altena (Alemanha) foi nomeado por *Rudolf Hess*, deputado de *Hitler*, como albergue do mundo. Os nazistas usavam o alberguismo como um tributo do partido para a promoção do entendimento internacional, foi no governo Hitler que os albergues alemães começaram a ser controlados para fins nazistas. Hitler passou a governar os albergues e utilizá-los para a sua política.

No Brasil o surgimento do alberguismo foi no ano de 1961 na cidade do Rio de Janeiro, Segundo Souto (2013) esse tipo de empreendimento chegou ao país por meio do casal de educadores *Joaquim e Ione Trotta*, após retornarem de uma viagem feita à França e uma visita realizada a um albergue francês em 1956. Os albergues da juventude brasileiros somente receberam apoio do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) em 1985 que estimulou os órgãos oficiais de turismo a cooperarem na fundação e funcionamento das associações estaduais.

Figura 3: Fundadores do primeiro hostel no Brasil



Fonte: <http://uea.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520416952/pages/79>

De acordo com dados do APAJ citado por Lima (2015, p. 27) o nome do primeiro *hostel* no Brasil foi Residência Ramos, situado em um bairro carioca, onde funcionava entre 1965 a 1973, nesse mesmo período havia dois *hostels* na cidade de

São Paulo, porém estava na era ditadura militar então os empreendimentos foram fechados, pois os locais eram acusados de encontros dos jovens universitários.

Para a autora foi difícil a implantação do sistema *hostel*, tanto na Europa quanto no Brasil, pelo fato de serem interpretados com uma filosofia diferente e afetando economicamente hotéis tradicionais, porém na atualidade o sistema é bastante conhecido, os órgãos responsáveis por esse sistema se responsabilizam por divulgar esses empreendimentos e elevar suas políticas a nível nacional e internacional, tornando-os conhecidos mundialmente oferecendo uma visão de inovação no quesito meios de hospedagem.

Giaretta, (2003, p.63) descreve que os praticantes dessa modalidade utilizam serviços rústicos e transporte públicos e buscam a vivência da cultura da comunidade. Também preferem a hospedagem de pequeno porte, de pequenos empreendedores e com características simples.

A partir da tecnologia os jovens ficaram conhecidos como teens globais a federação internacional de albergues lançou a reserva online, dando a oportunidade dos alberguista fazerem a reserva online, trazendo assim uma maior segurança aos hóspedes. A reserva online é o primeiro contato do cliente com o empreendimento e seu produto, porém necessita de um padrão de qualidade.

Giaretta (2003, p.88), afirma que no mesmo período, foi inserida no guia internacional uma carta ambiental destinada aos sócios e aos albergues. A carta aos sócios tratava da importância do cuidado com a natureza, com a água, da economia de energia elétrica, do uso de transportes não poluentes, como andar mais a pé, de bicicleta e utilizando o transporte público. A carta aos albergues, que tratava de cuidados na hora da construção, reciclagem de lixo, conservação de energia e uso de produtos biodegradáveis, convidava os proprietários ao desenvolvimento sustentável. A questão ambiental e a preocupação com o desenvolvimento sustentável são uma importante ideologia dos albergues, muitas vezes os empreendimentos se juntam para economizar em questões de reciclagem, lavanderia, dentre outras ações que auxiliam na preservação do meio ambiente.

Lima (2015, p.29) afirma que a Federação Brasileira de Albergues criou sete metas relacionadas ao cuidado com o meio ambiente, são sete temas, composto por

conservação da energia, reciclagem, contaminação, transporte, natureza educação ambiental e consumo.

O próximo tópico descreve a forma como o sistema deu-se início no Brasil, destacando a história dos primeiros *hostels* e a sua linha de tempo.

2.2.1 Introdução ao sistema de hostel no Brasil

Os meios de hospedagem existem como parte da arte de receber está desde a antiguidade a partir do ato de acolher, de acordo com Yanes (2014, p.11) é relatado que a hospitalidade pode ter surgido como uma evolução já que o homem acolhia com hospitalidade, aumentando seus relacionamentos com grupos sociais. A autora destaca os meios de hospedagem como partes necessárias no atendimento das pessoas que realizam viagens, ao pernoitarem necessitam de um local para se aconchegar e dormir.

Destaca-se que hospitalidade estava contida na história desde a antiguidade, e aconteceram atividades por acaso sem haver definições do que era o termo e a realização na prática, havia um contato entre as pessoas a partir da realização do serviço, as viagens foram acontecendo e foi surgindo junto a necessidade um lugar para pernoitar.

Yanes (2014, p.12) relata sobre a prática do turismo pelo homem na pré-história, quando os homens viajavam para caçar, porém a autora destaca a idade antiga a partir das viagens marítimas dos fenícios que se deu um início à hospitalidade. A autora faz um contexto histórico sobre o surgimento da hospitalidade e a necessidade dos meios de hospedagem, o homem desde a pré-história já tinha contato com o turismo e viagens, mesmo que não existisse estudos científicos sobre determinada ciência.

Durante o século VII a.C os eventos em Olímpia atraíam atletas e espectadores, Yanes (2014, p.12) relata que a partir do recebimento de pessoas era necessário alimentos e locais em que eles pudessem dormir, o transporte também ganhou destaque nessa época. Vemos que em todo o contexto histórico os jogos olímpicos ganham grande destaque no meio do Turismo, os objetivos dos locais da

época tinham grande importância para que houvesse permanência de turistas, a forma de recebê-los já ganhava destaque como o bom atendimento.

Percebe-se que as viagens ocorriam, porém junto com elas a necessidade surgia e foram ampliando a criação de meios de hospedagem para acomodar viajantes e turistas, apesar de não haver estudos que explicassem as formas dos meios de hospedagem, e como seriam as suas estruturas, existem eventos históricos onde começou a ganhar destaque a prática do turismo.

Com a evolução dos tempos entra no contexto histórico Roma, Yanes (2014, p.12) descreve a expansão das viagens a partir da criação de uma estrada com imensa ampliação de comunicação entre o império e a expansão. A partir da criação de estradas houve um grande crescimento em viagens, criando a necessidade de locais para que os viajantes pudessem dormir.

Destaca-se que com a criação de outras estruturas, mesmo não sendo meios de hospedagem, houve uma evolução envolvendo o turismo e o surgimento da necessidade de viajantes.

De acordo com a autora Yanes (2014, p.13) após os atrativos das olimpíadas, deu-se origem a viagens de lazer, atrações circenses e lutas de gladiadores, destacando diversas modalidades e atrações contribuindo para a necessidade das construções de mais meios de hospedagens. A autora destaca o crescimento do turismo em Roma e sua evolução contribuinte para a hospitalidade, destacando atrações que ajudaram na permanência de turistas, e a evidência de que a hospitalidade sempre está no deslocar do homem.

Percebe-se que a partir da evolução, foi visto a necessidade para criar eventos que atraíssem mais turistas e prolongasse a sua estadia em determinada cidade, desde então foram aumentando os meios de hospedagem contribuindo para o trade turístico.

Na idade média 400 a.C. Yanes (2014, p.13) destaca a queda do império romano por causa das guerras, influenciando no comércio turístico, a autora descreve a única permanência foi a peregrinação, um tipo de turismo que sobreviveu em meio à insegurança. De acordo com Yanes (2014, p.13) foram criados outros tipos de roteiros conhecidos como roteiros das peregrinações, acompanhando o contexto histórico apareceram outros tipos de manifestações turísticas, fazendo com

que houvesse uma melhora no meio turístico. A autora destaca um contexto histórico relatando a dificuldade dos meios de hospedagem no turismo em meio a tantos conflitos existente de épocas, porém o turismo sempre se destaca com algumas soluções, que ajudaram na permanência de locais habitáveis e pronto para o recebimento de turistas.

Percebe-se que em meio as dificuldades encontradas na pratica do turismo, ouve a ideia de trazer novo produto turístico para que as atividades não entrassem em declínio.

Yanes (2014, p. 13) destaca o surgimento de outros tipos de viagens dando a origem a tabernas e pousadas, oferecendo outros tipos de serviços, tais como: alimentos, bebidas, carruagens, hospedagem. A autora destaca a origem de novas alternativas nos meios de hospedagem acrescentando novidades para auxiliar na permanência de turistas.

Na idade moderna ouve o surgimento de uma nova prática de turismo, eram feito as viagens de estudo, Yanes (2014, p.14) descreve a intensa produção artística e científica na Europa.

Percebe-se que com o passar dos séculos houve uma grande evolução nos meios de hospedagem, novas estruturas foram criadas e houve sempre uma inovação para a continuação da prática turística, como por exemplo, o surgimento de novos tipos de turismo.

No início do século XIX, com a revolução francesa entrou em vigor o código civil, Yanes (2014, p.14) descreve que pela primeira vez na história da humanidade foi regulamentada a responsabilidade do agente hoteleiro, a autora descreve a primeira viagem organizada por Thomas Cook.

Percebe-se que o crescimento do Turismo tomou grandes proporções e criou a indagação de pensar melhor em como hospedar cada turista durante sua viagem e prolongar a sua permanência, assim chegando à solidificação e a busca por inovação.

De acordo com Souto (2013, p. 20) a introdução da hospedagem veio após o descobrimento do Brasil, a necessidade de se hospedar surgiu a partir do deslocamento de viajantes, os proprietários de engenho ofereciam comida e abrigo aos que passavam por suas casas. Em 1808 a busca por hospedagem aumentou

com a chegada da corte portuguesa, os portugueses vinham fazer negociações, então eles ampliaram seus negócios construindo meios de hospedagem, os pequenos imóveis eram trabalhados, a parte de baixo era feito de pousada e a parte de cima o proprietário fazia sua residência.

O sistema de hospedagem tinha outras denominações, porém os donos desejavam dar uma nova visão ao empreendimento, o nome escolhido foi hotel, no Rio de Janeiro, para elevar o conceito. De acordo com Souto (2013, p.20) o hotel que se destacou nessa época foi o *Hotel Phanoux*, devido a sua localização estratégica junto ao cais do porto, considerado um dos estabelecimentos de maior prestígio no Rio de Janeiro. Houve um decreto em 23 de dezembro de 1907 que incensaram os impostos dos primeiros cinco hotéis que se instalassem no Rio de Janeiro, Souto (2013, p. 20) relata que o maior marco da hotelaria no Brasil foi o *Copacabana Palace Hotel* com todo luxo e conforto, inaugurado em 1923 no Rio de Janeiro, onde se hospedaram muitas personalidades famosas e internacionais. A oportunidade de negócio foi lançada para o crescimento da hotelaria no Brasil, com a isenção dos impostos, empreendedores viram a oportunidade de ampliar seus ganhos oferecendo serviços de meios de hospedagem.

Visto que na década de 30 a principal atratividade dos hotéis eram os cassinos, porém Gaspar Dutra proibiu a realização de jogos, sendo um dos principais motivos para o fechamento de hotéis no Rio de Janeiro, Souto (2013, p.21) relata que outros hotéis imigraram para outras alternativas de segmentação como atividade turística de sol e mar como no caso do Estado do Rio de Janeiro. Esses fatos auxiliaram na diminuição de hotéis no Rio, porém trazendo novas alternativas de segmentações e inovações.

O primeiro albergue da juventude no Brasil foi criado no Rio de Janeiro em 1961, Segundo Souto (2013, p.24) esse tipo de empreendimento chegou ao país por meio do casal de educadores Joaquim e Ione Trotta, após retornarem de uma viagem feita à França e uma visita realizada a um albergue francês em 1956. As experiências vividas em outros países auxiliam na inovação no meio hoteleiro, a partir de experiências o casal trouxe a ideia empreendedora e a implantação de *hostel* como um novo serviço a ser oferecido.

No Rio de Janeiro foi instalado no bairro de Ramos o primeiro *hostel* e recebeu o nome de Residência Ramos ficando aberto de 1965 a 1973, em 1971 foi

fundada a Federação Brasileira de Albergues da Juventude (FBAJ), com sede no Rio de Janeiro, e em 1984 a Associação Paulista de Albergues da Juventude (APAJ), que durante a gestão de Franco Montoro à frente do Governo de São Paulo recebeu apoio significativo, inclusive com a doação de quatro imóveis um em Campos do Jordão, um em Pindamonhangaba (ambos usados anteriormente por funcionários da Estrada de Ferro Campos do Jordão), um imóvel em Ubatuba e uma casa no Parque Estadual do Jaraguá, que foi habitada pelo bandeirante Afonso Sardinha. No início de 1986, João Dória Júnior assumiu a presidência da Embratur e incentivou o trabalho dos *hostels*, tornando-os conhecidos em todo o Brasil.

A autora destacou a introdução do sistema *hostel* e seu surgimento no Brasil, existem vários *hostels* que estão cadastrados na Federação e compartilham seus desenvolvimentos, metas, diretrizes, e inovações com outros albergues ao redor do mundo.

Lima (2015, p. 28) relata que em 1992 com o avanço da tecnologia foi lançada a reserva online trazendo maior segurança aos hóspedes e atribuindo medidas no padrão de qualidade. Esse sistema de reserva online é o primeiro contato do cliente com o produto.

O próximo capítulo destaca a forma estrutural de *hostel* e suas características, destacando preços, a forma como deve ser feito a partir de autores que possuem conhecimento do sistema e os métodos de instalações estruturais.

3 CARACTERÍSTICA DE *HOSTEL*

Giaretta (2003, p.64) relata que *hostels* são meios de hospedagem não convencional que complementa a oferta de leitos nos destinos turísticos, e tem como característica ser mais econômica que a hospedagem convencional, apresentando grande variação quanto sua prestação de serviços. É de propriedade de pequenos empreendedores e conta com um leque composto de: albergues da juventude, camping, acampamentos. A autora relata o empreendimento como uma nova alternativa de hospedagem, diversas pessoas viajam o mundo e desejam apenas se acomodar no local de destino usando um serviço com padrão de qualidade por um preço acessível, além de ter contato com um empreendimento não tradicional, eles buscam ter a sensação de conforto, ou como se estivesse em casa.

Lima (2015, p. 28), afirma que existem 90 *hostels* filiados a rede *hostelling international*, para empreender nessa nova alternativa é necessária a autorização da federação, o estabelecimento deve conter o sistema de reservas online 24 horas, recepção ativa durante 24 horas, ser localizados em cidades turísticas para ampliação de ganhos, ter no mínimo 40 leitos, cozinha compartilhada para uso dos hóspedes, banheiros para uso coletivo, oferecer café da manhã, lavanderia, cozinha para uso exclusivo do *hostel*, fornecer informações turísticas, oferecer armários individuais, os valores cobrados vão depender dos períodos de sazonalidade. Essas alternativas são consideradas como básicas para o funcionamento de um *hostel*, porém os empreendimentos possuem características únicas e diferenciadas, como por exemplo, a decoração e eventos oferecidos nos locais, os inventários diferenciados, o sistema de organização, essas outras características dependem do administrador do local ou propriamente estabelecido pelo dono.

Entende-se que existem estabelecimentos que oferecem unidades habitacionais privativas com banheiro privativo, ou dormitórios exclusivamente para homens ou para mulheres, depende muito da expansão do lugar.

Lima (2013 p. 30) afirma que quanto a filosofia, os *hostels* têm como lema o intercâmbio cultural, apesar de ser um lugar bastante frequentado por jovens, e pessoas com espírito aventureiro, não há limites de idades, podendo até mesmos ser frequentado por famílias. Podemos observar que a classificação dos hóspedes depende do lugar para qual estão visitando, depende também de sua motivação.

Hoje em dia não há classificação para que deseja se hospedar em *hostel*, as pessoas buscam uma alternativa barata e com qualidade em seu atendimento que ofereçam os mesmos serviços ou serviços parecidos com de um hotel tradicional. Atualmente vem surgindo novas tipologias de *hostels* e pessoas que buscam essas atualidades, mas não perdendo a característica inicial: oferecer hospedagem e serviços por um preço acessível.

As instalações estão buscando inovações para atrair cada vez mais hóspedes e aumentar sua permanência na cidade, um destaque a ser relatado são eventos em *hostels*, durante sua estadia o hospede experimenta um pouco da cultura local, como por exemplos: apreciar cantores regionais, batalha de bandas regionais, dentre outros eventos de pequenos portes que são oferecidos.

Os preços da diária variam dependendo da época, do leito, e da unidade habitacional que o hóspede deseja usufruir, existem locais que estabelecem o preço de R\$ 38,00 à R\$ 120,00 dependendo do serviço a ser usufruído. Com a ampliação do mercado para essa nova alternativa, grandes hotéis perderam clientela, porém outros decidiram inovar, para não entrar em falência e chegar ao fechamento.

Apesar das modificações das características, os *hostels* decidiram ampliar seus espaços, trazendo áreas de jogos, sala de estar com sofás camas para maior conforto, sala de música, bares, bibliotecas, restaurantes, porém sem modificar sua principal missão.

De acordo com Lima (2013, p. 32), afirma que esses empreendimentos possuem um quantitativo de crescimento bastante significativo no mundo, a autora destaca o site da *hostel international* Brasil com 20 estados brasileiros que possuem ligação com a rede, estão espalhados nas cinco regiões do Brasil, em estados como: Alagoas, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo e Sergipe, tornando o movimento alberguista como o crescente meio utilizado no mundo.

3.1 GESTÃO DO SISTEMA DE *HOSTEL*

A gestão do sistema de *hostel* é adaptada na gestão do ramo hoteleiro, Dias (2005, p. 82) afirma que o setor de hospitalidade se preocupava mais com a demanda do que com a oferta, e era mínima a preocupação com a qualidade dos serviços prestados, com a entrada de redes multinacionais no país o maior fator determinante é a qualidade.

Assimila que a aplicação da qualidade está no receber, ou na administração do estabelecimento, na gestão de pessoas, na motivação de funcionários, com a mudança desse pensamento é possível identificar a melhoria da oferta.

O autor Dias (2005, p. 83) afirma que a coesão da equipe e liderança são fundamentais. O gerente na administração é essencial para o progresso e permanência de um estabelecimento, ele que toma as decisões difíceis e incentiva seus funcionários, se um gerente não fizer um bom trabalho o estabelecimento tende entrar em declínio. Seu papel é essencial em uma administração de um empreendimento. Muitos gerentes não incentivam seus funcionários, não há praticidade de gestão de pessoas, essa problemática influencia na qualidade do atendimento, pois se um funcionário não está feliz no seu emprego ele prejudica o crescimento do mesmo.

Em *hostel* encontramos o próprio proprietário gerenciando seu estabelecimento, isso não significa que em outros *hostels* exista um administrador que especificamente não seja o proprietário. O administrador de *hostel* é responsável pela parte financeira, pelo controle de qualidade, pela gestão de pessoas, dentre outras funções, é possível encontrar administradores sendo recepcionista em seu estabelecimento ou até mesmo auxiliando na cozinha e em unidades habitacionais.

Marques (2003, p. 309) afirma que gerência envolve a gestão do empreendimento, trazendo resultados sendo eles positivos ou negativos, o gerente elabora estruturas que criam o serviço, e obtêm lucros para o proprietário, observamos que o administrador possui muitas responsabilidades, sua função é imprescindível para o funcionamento do estabelecimento, o seu conhecimento auxilia nos rendimentos do *hostel* em atingir os objetivos e traçar metas para alcança-los é sua principal missão.

Entende-se que a gerência é essencial para comandar e chegar aos objetivos da empresa, sua importância está explícita e alcançar a missão é seu foco, o

gerente deve saber como conduzir, quais meios serão necessários para alcançar os objetivos, o principal é trazer resultados esperados para o empreendimento, no ramo hoteleiro o foco principal é sempre trazer mais hóspedes porém atendendo as suas necessidades para que ele volte e se acomode em outras viagens que forem necessárias.

Marques (2003, p. 310) afirma que a gerência de um hotel implica no dinamismo, que se transforma em resultados. Todo profissional que administra a empresa possui grandes conhecimentos, o rendimento do pessoal depende dos treinamentos recebidos e cabe ao administrador auxiliar nesses treinamentos, pois a responsabilidade dos funcionários também está sobre sua autoridade.

Destaca-se que os colaboradores necessitam de um orientador, um navio não navega sozinho sem seu comandante, um avião não voa sem seu piloto, então a transformação dos resultados depende de quem toma a frente para alcançá-los.

Marques (2003, p. 310) enfatiza que a autoridade de um gerente deriva não tanto de sua posição hierárquica, mas do respeito em que utiliza para conquistar seu pessoal, muitos líderes não possuem a característica adequada para a função, por não respeitar seus subordinados, usando de sua autoridade para impor suas decisões, os funcionários acabam deixando de gostar do que faz por causa de uma imposição sem sutileza.

Entende-se a gerência como um processo no qual o profissional responsável utiliza para realizar o que quer, o que ele tem são recursos para realizar o que precisa. Vemos que o administrador possui desafios a cumprir em determinados estabelecimentos com os recursos estabelecidos. Os objetivos da empresa são implicados por seus donos, porém encontramos os próprios donos tomando decisões e administrando suas empresas.

Cada tomada de decisão deve ser em consenso com os chefes de cada departamento, para que a empresa cresça em conjunto (MARQUES, 2003, p. 311).

Vemos em empreendimentos hoteleiros o gerente de um hotel, o administrador de setores fazendo a tomada de decisão para crescimento da empresa, porém sempre é feito em conjunto, pois a interligação dos setores faz com que a empresa pense em como os resultados podem implicar em cada setor.

Marques (2003, p. 312) destaca os objetivos mais comuns de uma empresa hoteleira: conseguir lucros acima do investimento, atingir padrões de qualidade, manter clientela, porém não existe somente esses objetivos, mas variam de cada

empreendimento, os resultados finais dependem da qualidade da gestão do estabelecimento e da responsabilidade do profissional em influenciar os resultados estabelecidos. Existem bons profissionais, cabe aos donos escolher uma pessoa qualificada ou realizar esse cargo de extrema responsabilidade.

Siqueira (2010, p.39) relata a estrutura de um estabelecimento de meios de hospedagem, ele deve conter recepção, sistema de reservas, telefonia, lazer e governança. Os albergues possuem esses setores básicos para a redução de custos.

Entende-se que a empresa hoteleira possui diversos objetivos e seus resultados dependem do conjunto de funcionários, sendo eles desde a menor hierarquia até a mais alta função, basta que haja qualidade nos serviços a serem oferecidos. Um estabelecimento hoteleiro é composto por diversos setores que fazem parte da estrutura organizacional, quando bem trabalhados ganham destaques e acrescentam resultados positivos para a empresa, porém esses setores dependem de terceiros para chegar aos conceitos e resultados de uma determinada empresa, um bom guia é capaz de conduzir seus subordinados a terem estratégias para alcançar e realizar as necessidades de um determinado cliente.

Castelli (2003, p.153) diz que é aconselhável que o sistema de reserva esteja perto da recepção para realizar a troca de informações, normalmente as reservas são feitas por grupos, individuais ou por empresas, sendo direta ou indiretamente. A reserva feita diretamente é um contato primário do cliente com o sistema de reserva ou com o seu produto, as reservas indiretamente são feitas por agências através de sites, telefone, fax, dependente do meio de comunicação que a empresa disponibiliza.

Entende-se que o setor de reserva é muito importante dentro de uma empresa hoteleira, um erro pode ser crucial para a perda de um hóspede, normalmente os empreendimentos hoteleiros possuem um sistema de reserva que é essencial para a realização da mesma, o desejo do cliente é levado ao setor de reservas através do meio informatizado e o responsável verifica as informações sobre as unidades habitacionais disponíveis, assim confirmando a disponibilidade ao cliente, realizando ou não as suas expectativas.

Uma reserva pode ser feita para grupos, casal ou individual, possuindo diversas formas de pagamento, no ato da reserva pode obter informações sobre o hóspede que irá receber no *hostel*.

Marques (2003, p. 159) afirma que a recepção é o primeiro ponto de contato do cliente com o local em que irá hospedar-se, a maneira como é recebido influencia em uma reação favorável ou desfavorável, se o hóspede não recebe a atenção adequada ele vai indicar uma crítica negativa sobre o empreendimento. Os recepcionistas são os principais responsáveis em desenvolver uma empatia com o cliente, muitas vezes apenas um gesto de delicadeza e simpatia conquista o cliente. O autor afirma que quando colocado diante de uma situação diferente, o recepcionista deve agir com cautela, como por exemplo, uma reclamação, deve ouvir atentamente uma reclamação, registrar, e resolver a situação.

Entende-se que o primeiro contato do hóspede no empreendimento é na recepção, então ele deve ser bem recebido, além disso o ambiente deve estar organizado e ser o mais agradável para o cliente.

Constata-se que em *hostel* a recepção é responsável pelas reservas, telefonia, faz o atendimento dos clientes, dar informações, levam os hóspedes aos seus respectivos leitos e recebem pagamentos.

A telefonia é principal meio utilizado nas reservas, de acordo com Castelli (2003, p. 154) ele indica que a pessoa responsável pela telefonia saiba atender adequadamente, tenha uma boa dicção, nunca se irritar, seja educada, realizar um bom atendimento, ao efetuar reservas explicar adequadamente os serviços oferecidos no hostel, mas antes o profissional deve obter todas as informações necessárias do sistema de reserva para que não haja em desentendimento ou falta de informação ao cliente. Suas funções são receber ligações, localizar hóspedes, despertar hóspedes, efetuar ligações, além de possuir uma voz clara, expressiva e natural com uma pronúncia correta, uma memória adequada para fazer anotações, um linguajar adequado, evitando gírias, ter atenção para tender pedidos rapidamente, e estar sempre pronta para ajudar.

Castelli (2003, p. 196) descreve que o profissional da telefonia precisa ter equipamentos básicos como: computador, relógio, escrivaninha, guias telefônicos, em *hostels*, quem realiza essa função são os recepcionistas, para redução de pessoal.

Observa-se que em *hostels* são feitos inventários do sistema de reserva para que o profissional que as realize tenha todas as informações necessárias sobre o funcionamento as unidades habitacionais e seus leitos, com as datas de *checkin* e *checkout*.

A recepção é o primeiro contato do cliente com seu local de estadia, Castelli (2003, p. 167) afirma que o recepcionista deve acolher o cliente, dar informações sobre regras do local, verificar reservas, ter bom senso, ser educado, possuir boas maneiras, auxiliar o cliente a preencher a ficha de registro dos hóspedes com informações pessoais do cliente, entregar o cartão pessoal do hóspede com os dados da empresa e do hóspede, e estar pronto para atender a qualquer dúvida que o cliente deseja esclarecer.

Castelli (2003, p. 167) afirma que o cliente pode ser classificado em duas categorias: o cliente que solicitou reserva, seja qualquer meio disponibilizado pela empresa ou o cliente que chegou sem reserva, nesse caso o recepcionista verifica a disponibilidade de leito, caso não haja leitos é importante saber indicar outros estabelecimentos, para que o cliente não tenha reclamações sobre a cidade de destino e isso não afete o turismo na cidade.

Entende que o lazer passou a serem muito importantes para as pessoas, quando estão em um local de hospedagem elas não gostam de se sentir entediadas, por esse motivo os *hostels* investem em salas de jogos, programações de entretenimento, e até mesmo eventos como uma alternativa de sair do comum.

Castelli (2003, p. 199) afirma que é necessário o estabelecimento ter uma infraestrutura adequada para a realização de lazer, muitos estabelecimentos oferecem a sala de jogos como uma opção, contendo diversas modalidades como por exemplo: sinuca, dama, dominó, xadrez, dentre outras alternativas.

A governança é um dos setores mais importantes em qualquer estabelecimento hoteleiro, Castelli (2003, p. 205) destaca como o departamento que se ocupa basicamente com a arrumação das unidades habitacionais, envelamento de leitos, limpeza em geral dos setores, lavanderia e rouparia, porém o setor pela chefia de governança e suas auxiliares.

Compreende que a governança possui grandes tarefas, deve conhecer as normas estabelecidas, controlar toda e qualquer atividade de limpeza, criar um bom ambiente de trabalho. Em *hostel* a governança é responsável por servir o café da manhã, retirar, lavar e guardar utensílios utilizados pelos hóspedes, arrumação do salão, das unidades habitacionais e limpeza de todos os setores que o *hostel* possui. O setor é responsável pela atualização de inventário de roupa, onde é realizado diariamente a contagem de lençóis de solteiro, casal, fronha e toalha, alertar e descrever no livro de manutenção os defeitos encontrados para o controle de

reparos, também se responsabiliza em alertar a recepção sobre objetos esquecidos. Normalmente existem duas ou três camareiras realizando a função da governança.

Castelli (2003, p. 218) destaca as funções da camareira e suas principais responsabilidades, dentre elas são: preencher formulários pertinentes, limpar e arrumar os apartamentos, zelar pela boa aparência do seu andar, cuidar pela segurança e alertar sobre objetos esquecidos, alertar sobre objetos pertencentes ao estabelecimento levado por hóspedes, avisar sobre defeitos e reparos a serem realizados, conferir o estoque de roupa, recolher as roupas que serão levadas a lavanderia, entregar seu relatório no fim do expediente.

4 METODOLOGIA

Marconi e Lakatos (2010, p. 204) afirmam que a metodologia da pesquisa abrange um número maior de questionamentos e responde os itens em questionamento em um só tempo: como?, com o quê?, onde?, quando?, tratando-se respectivamente sobre quais métodos utilizados para abordagem, quais procedimentos, quais técnicas utilizadas.

É a partir da metodologia que a autora do projeto relata quais formas serão utilizadas, e quais técnicas serão aplicadas para o entendimento do resultado esperado, destacando questionamentos e respondendo-os.

Oliveira (1999, p. 47) relata a metodologia como causa e efeito em que o estudioso propõe demonstrar a verdade dos fatos e suas aplicações práticas. O autor define como um conjunto de processos no qual se torna possível conhecer a realidade de determinado assunto, o desenvolvimento é cabível a partir dos objetivos pensados e analisados. É a forma como podemos alcançar esses objetivos, é necessário explicá-lo, entendê-lo.

Percebe-se que a metodologia se torna necessária para descrever verdades sobre assuntos desconhecidos, trazendo explicações sobre a realidade demonstrada, influenciando a criação de objetivos, fazendo com que o autor saiba escrevê-los e explica-los.

Oliveira (1999, p. 57) descreve o método científico como solucionador de um problema, os problemas são de modo sistemático então o método auxilia a explicá-los, expor a solução de um modo ordenado, para poder ser compreendido.

O autor afirma que a universidade é o local onde acontecem os processos de produções científicas, levando os autores a buscarem explicações para obtenção de resultados. Compreende-se que os métodos científicos são utilizados para explicar aos leitores como o sistema pode ser compreendido, expondo de modo solucionador e forma sistemática, ordenando as explicações.

Severino (2007, p.117) descreve a metodologia como uso de técnicas apoiando-se em fundamentos epistemológicos, é todo processo utilizado para realizar a pesquisa, o autor destaca as metodologias como técnicas que serão

utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa, são técnicas que serão utilizadas para trazer informações que auxiliarão na análise dos objetivos.

Para Santos, Kienen e Castineira (2015, p.89), afirmam que os procedimentos metodológicos devem obedecer ao objetivo geral e operacionalizar os objetivos específicos. O autor esclarece que esses procedimentos que vão responder à questão de pesquisa e confirmar ou negar a hipótese levantada sobre o tema em estudo.

Percebe-se que há uma interligação entre objetivo geral e objetivo específico, os procedimentos metodológicos existem para auxiliar o autor a explicar suas formas de questionamentos, trazendo hipóteses ou confirmações sobre os assuntos abordados.

4.1 FORMAS DE ABORDAGEM

O estudo caracteriza-se qualitativa em razão de realizar uma abordagem profundo objetivo geral mencionado.

Oliveira (1999, p. 116) classifica a abordagem qualitativa como processo que não emprega valores estatísticos como centro de análise de um problema, podendo se apresentar de uma forma adequada para poder entender a relação de causa e efeito do fenômeno e conseqüentemente chegar a sua verdade e razão.

O autor explica que as pesquisas que se utilizam da abordagem qualitativa possuem o poder de explicar cada problemática exposto, analisa a interação das variáveis, busca a forma adequada para chegar em resultados.

Oliveira (1999, p. 117) descreve a abordagem qualitativa como o processo que leva o autor do projeto a uma série de leituras sobre o assunto da pesquisa, para efeito da apresentação de resenhas, estabelece correlações para chegar ao ponto de vista conclusivo, o método é utilizado chegar a objetivos completos.

Severino (2007, p. 118) descreve a abordagem qualitativa como o conjunto metodológico que faz referências a fundamentos epistemológicos, isso significa a utilização de elementos não-quantitativos.

4.2 OBJETIVOS METODOLÓGICOS

Os objetivos metodológicos são de ordem exploratória devido buscar conhecer familiaridades com os fenômenos propostos.

De acordo com Oliveira (1999, p. 134) a pesquisa exploratória é a ênfase dada à descoberta de práticas ou diretrizes que precisam modificar-se, e é a ênfase dada à descoberta na elaboração de alternativas que possam ser substituídas, é utilizado o uso da pesquisa exploratória, projetos de pesquisa exploratória, estudo de dados secundários, investigação de indivíduos informados e análise de casos selecionados.

O autor explica como podemos chegar a resultados a partir da pesquisa exploratória, os indivíduos utilizados podem trazer informações sobre o assunto abordado que ajudam a chegar ao resultado, levantar hipóteses, explicar a razão do porquê dos fenômenos. O autor descreve como cada item da pesquisa exploratória pode auxiliar na importância do projeto.

Identifica-se descritivo pelo fato de observar, registrar e analisar os objetivos específicos composto no projeto, como: descrever o contexto histórico do sistema *hostel*; destacar o processo administrativo de *hostel*; identificar os principais entraves como, também, os benefícios; avaliar as características para se trabalhar em um *hostel* e definir setores a partir da administração e gestão hoteleira.

Severino (2007, p. 123) descreve a pesquisa exploratória como o levantamento de informações sobre um determinado objeto, delimitando o campo de trabalho, mapeando as manifestações desse objeto, é explorar as técnicas de pesquisa.

O autor afirma a pesquisa exploratória como um método utilizado para descobrir informações que auxiliem o pesquisador a obter resultados, é delimitar o objeto.

Oliveira (1999, p. 128) descreve a pesquisa descritiva como fenômeno onde não há interferência do investigador, que apenas procura descobrir com o necessário cuidado, a frequência com que o fenômeno acontece, assumindo várias formas, o autor explica como chegar a resultados a partir de uma pesquisa

descritiva, é descrever as relações das características de determinadas situações com a problemática a ser estudada, é coletar dados com o objeto a ser analisado.

4.3 AMOSTRA

Assimila-se que a amostra é não probabilística intencional pelo fato do problema ter provido do pesquisador em buscar informações sobre o ambiente organizacional em *hostels*, envolvendo toda forma encontrada de uma administração, tendo em vista que existe pouca pesquisa feita com o intuito de mostrar a administração e análise da organização do ambiente.

Oliveira (1999, p. 161) descreve a amostra não- probabilística como aquela que inclui uma pesquisa com grandes técnicas, possibilitando o pesquisador escolher um determinado elemento do universo, portanto será escolhido um único elemento a ser analisado de forma que traga uma grande variedade de técnicas, extraído do universo de uma forma específica.

O autor afirma que análise pode ser feita em uma entrevista, saber a opinião sobre o objeto, o pesquisador deve ter em mente o conhecimento sobre o que escolher em sua amostra.

4.4 UNIVERSO

O universo da pesquisa concentra-se com 2 administradores e cinco colaboradores. De acordo com Oliveira (1999, p. 160) universo é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum, o autor afirma que o universo depende do assunto a ser pesquisado e investigado, existem autores que utilizam o universo, porém outros desejam apenas fazer a análise de uma amostra, que é uma parte do universo que será retirada a partir de técnicas a serem utilizadas.

4.5 COLETA DE DADOS

Para realizar a coleta de dados a pesquisadora optou por questionários com perguntas que possibilitam respostas abertas para realizar análises e chegar aos objetivos implicados, esses questionários foram feitos com os donos do Local Hostel, assim expondo as ideias e a veracidade a serem analisadas.

A coleta de dados se dá a partir de um trabalho de campo, de acordo com o autor Oliveira (1999, p. 182) é a fase da pratica em que se inicia com a aplicação de instrumentos elaborados e das técnicas utilizadas, o autor explica que para coletar dados é necessário a aplicação de instrumentos que foram definidos ao longo do projeto, é um trabalho cansativo, exigindo do pesquisador paciência.

É nessa fase que o pesquisador irá buscar diversos dados para serem utilizado no projeto e analisado a partir de objetivos proposto, é buscar como argumentar e explicar a problemática da pesquisa é fazer observações entrevistas, questionários, buscar opiniões, fazer a investigação e trazer resultados.

Destaca-se que o processo de coleta de dados ocorreu alguns momentos por entrevistas não estruturadas, os quais surgiram mediante algumas dúvidas que surgiram no decorrer da pesquisa.

Michel (2009) esclarece que nas entrevistas não estruturadas o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada; permite explorar mais amplamente uma questão.

Considera que o processo de coleta de dados ocorreu por meio de observação direta intensiva que proveio de observação (Sistemática e assistemática, participante e não participante e individual e em grupo) e entrevistas (semiestruturada).

Declara-se que por utilizar questionário é uma observação direta extensiva perante as informações do autor Michel (2009).

4.6 ANÁLISE DOS DADOS

O resultado da pesquisa se baseia na estrutura do empreendimento Local *Hostel Manaus*, que teve como objetivo verificar a estrutura, a gestão e

administração do mesmo, dando-se a entender esse novo sistema implantado nos meios de hospedagem.

A pesquisa ocorreu através de um questionário feito com os proprietários, totalizando 24 indagações a serem analisadas, além de realizar uma análise visual do ambiente e conhecer a sua estrutura e organograma do empreendimento.

Para desenvolver esse estudo foi necessária a ajuda dos proprietários chamado Matheus Andrade e Camilla Gonçalves, a ideia do *hostel* surgiu a partir de colegas de estudo Matheus e Daniel (um antigo proprietário), foi durante o período de pós-graduação em gestão da hotelaria realizado na Castelli – Centro de Estudos da Hotelaria no Rio Grande do Sul que os jovens conheceram Camila e decidiram juntos criar esse novo empreendimento.

No entanto a ideia de abrir o empreendimento na cidade de Manaus se deu por vários fatores como: a proximidade da copa do mundo e Manaus como sede oficial, foi pensado no potencial da cidade visto que havia poucos *hostels* na cidade e pôr fim a oportunidade de comprar o imóvel próximo ao teatro Amazonas, pensando também no lucro que esse empreendimento traria.

Até a metade do ano de 2017 a propriedade era menor, em junho de 2017 eles mudaram a localização para um novo espaço, maior e com mais estrutura e acomodação para os hóspedes.

Sua busca está em sempre oferecer uma estrutura confortável para o turista com preços acessíveis, buscando inovações e colaborando com o ramo hoteleiro e permanência do turista na cidade de Manaus, trazendo em seu espaço serviços de alimento e bebidas, serviços de hospedagem, e proporcionando a sensação do bem-estar.

4.7 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

Os procedimentos técnicos procederam por meio de estudo bibliográfico e *estudo de caso*. No que concerne aos estudos bibliográficos se contou com o apoio de livros de hotelaria, metodologia, artigos e outros.

O procedimento de caso ocorreu no Local Hostel, situado na rua dona Libânia no Centro de Manaus, onde se iniciou no ano de 2013,

Este tipo de estudo procura o aprofundamento de uma realidade específica. É basicamente realizada por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações e interpretações do ocorrem naquela realidade (Gil,,2008).

Por meio da explicação do autor Gil (2007) *apud* Fantinato, (2015), qual explica que o estudo de caso pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma ou uma entidade social.

4.8 MÉTODO

Considera o método como indutivo devido este assunto a pesquisadora obter uma pequena experiência em razão de o estágio ter sido ocorrido em *hostel*, e sendo assim se gerou um questionamento do particular para o geral. Portanto, se compreende que o método indutivo é aquele que concerne com conhecimento baseado em experiências provindas de observações diretas qual é feita a constatação da hipótese (GIL, 2007).

De acordo com Marconi e Lakatos (2010, p. 68) o método indutivo é um processo mental, partindo do particular, não contida em partes examinadas, levando conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que os das premissas no quais se basearam, traz conclusões prováveis, percebe-se que o método indutivo fundamenta-se em premissas, que são ponto ou ideia a ser concluída, conclui-se que as premissas verdadeiras buscam inevitavelmente a conclusão verdadeira, trazem verossimilhança á sua conclusão. A verdade é importante no momento de conclusão, o método indutivo traz a proximidade do raciocínio com a verdade, percebe-se que a conclusão pode ser considerada fidedigna.

Há uma determinada análise dos fenômenos, finalmente chegando aos fatos e agrupamentos das espécies, no caso agrupamento dos dados, chegando a classificação fruto da relação observada, destacando a importância de não haver equívocos, Marconi e Lakatos (2010, p. 70) descreve as etapas e regras do método

indutivo, onde leva a formulação duas perguntas: qual a justificativa para as interferências indutivas? Qual a justificativa para a crença de que o futuro será como o passado?. Entende-se que as conclusões são baseadas nas observações conclusivas.

5 RESULTADOS

Os resultados descrevem os processos administrativos baseados no *Local Hostel*, um empreendimento que surgiu de uma simples ideia, trazendo uma nova alternativa para a hospedagem na cidade de Manaus, traz os entraves assim como os benefícios ocorridos a partir da abertura do empreendimento, as suas formas de atrair clientes, o ambiente estrutural do empreendimento, a tomada de decisões, os exemplos da postura entre chefe e funcionário, a descrição sobre como é trabalhar em um *hostel*, a partir desses resultados pode ser feita uma análise do sistema e do que é preciso para se obter um empreendimento de qualidade e como mantê-lo no mercado hoteleiro.

Figura 4: Local Hostel



Fonte: Câmera pessoal, Marta Thalyta, 2018

Os entrevistados foram os donos do empreendimento CM Alojamentos Ltda mais conhecido pelo seu nome fantasia *Local Hostel* Manaus chamados Camila Gonçalves da Costa e Matheus Andrade.

Matheus Andrade formou em Administração de empresas pela PUC do Rio de Janeiro em 2011, trabalhou com seu pai de 2005 a 2010, numa empresa de internação domiciliar. No início começou como estagiário e passou por todos os setores até chegar a supervisor de logística. No final do curso, percebeu que queria de alguma forma trabalhar com turismo ou hotelaria.

Pediu demissão da empresa e foi fazer um intercâmbio no final de 2010, onde trabalhei como camareiro num resort em *Breckenridge* - Colorado. Quando retornou ao Rio de Janeiro no início de 2011, começou a trabalhar como mensageiro no hotel Windsor Atlântica, onde ficou até janeiro de 2012. Em abril foi fazer uma pós-graduação de gestão hoteleira (onde conheceu a Camilla Gonçalves). No final do curso, em novembro de 2012, foi selecionada para participar do *Trainee* da Rede ACCOR de hotéis, onde trabalhei na bandeira IBIS. Começou como *trainee* em fevereiro de 2013 e em setembro do mesmo ano foi promovido para assistente de gerente, mas saiu dois meses depois da promoção para vir para Manaus para abrir o Local Hostel.

Camila Gonçalves da Costa nasceu no dia 27 de novembro de 1987, possui 32 anos, iniciou os estudos envolvendo Turismo na Universidade do Estado do Amazonas (Ensino Superior de Artes e Turismo), no ano de 2006 começou a fazer Bacharelado em Turismo e no ano de 2010 conseguiu formar-se, no ano de 2012 fez especialização em Gestão Hoteleira na Castelli- Ensino Superior de Hotelaria, e em 2013 fechou parceria com os outros proprietários do Local Hostel.

5.1 O PROCESSO ADMINISTRATIVO DE *HOSTEL*

Entende-se que é muito importante ter uma base teórica e técnica ainda mais quando se trata da hotelaria, um setor que é rígido por processos operacionais padrão. A aplicação dos conhecimentos adquiridos em sala de aula deu aos donos do *Local Hostel* na prática uma grande vantagem competitiva em relação à concorrência, que é muito informal em Manaus.

O que os levou a criar o *hostel* foi o sonho de ter o próprio negócio e a paixão pela hotelaria, e a oportunidade surgida em frente a copa do mundo 2014, já que não havia tanta oferta desse meio de hospedagem em Manaus. Antes de trabalhar

nessa nova alternativa Matheus trabalhava em uma empresa de família e Camilla trabalhava no Amazonas Tur durante cinco anos.

Antes da construção houve uma pesquisa da oferta onde concluíram que tinha uma falta muito grande de meios de hospedagem para conseguir atender a copa do mundo que iria acontecer.

O comportamento do mercado foi bem acessível em vista ao novo empreendimento, quando o *hostel* foi inaugurado 80% era estrangeiro, hoje esse número se estabiliza em 50%. Antes de abrir o empreendimento existia cinco *hostels* na cidade de Manaus, porém com a observação em relação a concorrência não teve grande significância, entretanto os proprietários sempre buscam inovações para o empreendimento.

Com a inauguração dentro mercado hoteleiro, alguns empreendimentos perceberam que deviam fazer modificações então foram trazendo inovações e o *Local Hostel* tornou-se competitivo, pois sempre busca mudanças para a melhoria de seu empreendimento.

No ano de 2017 eles irão ofertar cursos externos aos seus funcionários para que melhorem a qualidade no atendimento, além disso, o proprietário Matheus realizou curso de liderança na Amana-key em São Paulo para que melhore na gestão de pessoas, e saiba comandar melhor seus funcionários.

O processo administrativo do *hostel* está sobre o comando dos dois proprietários, quando se é necessária uma tomada de decisão para melhora do empreendimento eles reúnem-se e entram em consenso para a sua melhoria. A importância da parte administrativa ajuda no controle e termômetro da empresa, toda organização precisa ser sustentável economicamente, assim consegue gerar mais impacto com esse retorno financeiro que tem em troca dos seus serviços, assim a parte administrativa ajuda a tornar a empresa mais eficiente, auxilia também em verificar se está indo no caminho certo ou não.

O *Local Hostel* Manaus trabalha com uma estrutura de organograma diferente, eles têm a linha de frente que são todos da operação e liderança acima, e os mais abaixo, o que dá total liberdade para os seus colaboradores auxiliarem em algumas tomadas de decisões.

Em relação ao setor de contabilidade do empreendimento existe a empresa terceirizada responsável por esse setor.

A empresa avalia que ajuda gradativamente o turismo, porém busca da melhor forma introduzi-lo em seu estabelecimento e ajudar a cadeia produtiva do mesmo, como por exemplo, indicando um atrativo turístico, um *citytour*, uma agência, ou até mesmo quando não há dormitórios indicar outro *hostel* ou hotel.

Quando ocorre algum problema relacionado a hóspedes normalmente quem resolve são os colaboradores, porém se for grandes problemas os próprios proprietários são indicados a resolução dos mesmos, para eles a importância da autonomia na resolução de pequenos problemas auxilia os colaboradores a se sentirem parte do empreendimento auxiliando no desenvolvimento, isso é conhecido como gestão de pessoas, não é apenas mandar e sim fazer parte de uma equipe.

A parte administrativa se faz presente em todos os setores do hostel, tornando os donos os próprios administradores, eles são responsáveis pelo estabelecimento de pequeno porte tomam as grandes decisões para o crescimento do empreendimento, seu foco está no marketing e no diferencial trazendo eventos para o estabelecimento, oferecendo um café da manhã de qualidade e até mesmo a estrutura.

5.2 OS PRINCIPAIS ENTRAVES COMO, TAMBÉM, OS BENEFÍCIOS.

No sistema houve diversos entraves como benefícios para o crescimento do empreendimento, eles buscam de todas as formas inovações para que o empreendimento seja diferente dos demais, eles dão liberdade aos hóspedes, há colaboração dos funcionários, eles trazem o título família, desassociando qualquer vínculo de patrão e funcionário.

Os principais desafios encontrados com a introdução do sistema foi transformar teoria em prática, quando se abre um negócio próprio existe grandes dificuldades no caminho, encontrar estabilidade no mercado sempre foi o seu objetivo e ajudar o turismo através dos meios de hospedagem.

No sistema *hostel* as principais dificuldades encontradas são a forma de como ajudar na permanência do turista na cidade de Manaus, então eles buscam dar a melhor comodidade dentro do estabelecimento, o melhor atendimento e informam sobre os atrativos do local para que o turista se sinta convidado a permanecer na cidade. Muitos turistas chegam com um planejamento de viagem, porém ao chegar na cidade encontram algo novo para fazer e acabam prologando sua viagem, o Local Hostel possui nova proposta que são os eventos, os mesmos trazem alegria para os hóspedes e faz com que eles sintam vontade de permanecer mais em Manaus.

Os benefícios que o estabelecimento trouxe foi oferecer uma nova alternativa para o meio do mercado hoteleiro, muitos turistas deixam de ir a um hotel clássico para se hospedar no Local Hostel movimentando o ciclo do Turismo em Manaus, o empreendimento já abriu portas para os profissionais do Turismo ganharem oportunidade de adentrar no ramo hoteleiro.

5.3 ANALISE DAS CARACTERÍSTICAS PARA SE TRABALHAR EM UM *HOSTEL*

Para trabalhar em um *hostel* é necessário possuir uma graduação voltada para o Turismo a principal função que emprega profissionais do Turismo é a recepção, o recepcionista deve possuir uma segunda língua como por exemplo o Inglês fluente, o que dificulta-o vínculo empregatício para outros profissionais, pois nem sempre tem oportunidade ou condições para estudar uma segunda língua.

No setor administrativo o estabelecimento não possui vínculos empregatícios, pois os próprios proprietários são os responsáveis pela administração do empreendimento.

O setor de limpeza do estabelecimento conta com duas funcionárias que não necessitam de graduação, apenas do ensino médio, elas ajudam no café da manhã de hóspedes, limpeza do estabelecimento e lavanderia.

5.4 DEFINIÇÃO DOS SETORES A PARTIR DA ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO HOTELEIRA.

O empreendimento possui setores diferenciados de um hotel, há uma área onde é realizado o café da manhã dos hóspedes, e também é utilizada para a realização de eventos do empreendimento, a recepção, a cozinha para preparação de café da manhã dos hóspedes e cozinha dos hóspedes onde há utensílios de cozinha para que eles preparem seus alimentos, há dormitórios diferenciados para ambos os sexos e unidades habitacionais privativas com banheiro e sem banheiro, área externa e banheiro para ambos os sexos.

Existem 4 dormitórios, onde cada um deles possui um nome que remete a cultura manauara, um chamado de Pau-Brasil, Pupunha, Tucumã e Seringueira, possui também as suítes Amazonas, Xingu, Rio Negro, Rio Solimões, Purus e Tapajós que são suítes privativas.

O dormitório chamado Pupunha possui 8 leitos, com acesso a varanda na frente do *hostel* e a vista para o hotel TajMahal, ele localiza-se no segundo andar do estabelecimento, contém também os guarda volumes para cada hóspede com sua devida numeração.

Esta é a identificação da porta de entrada do quarto Pupunha, com a identificação em português e inglês destacando o número de leitos, conteúdo wi-fi, ar-condicionado, tomada e guarda volumes. É considerado dormitório misto, pois hospeda homens e mulheres.

Figura 5:Quarto Pupunha



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

Esta é a visão do quarto Pupunha a partir da observação na varanda, temos uma visão ampla do hotel TajMahal.

Figura 6:Visão do Quarto Pupunha para o Hotel TajMahal



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

Esta é a varanda contida no quarto Pupunha, onde os hóspedes podem assentar-se e fazer observação a frente do quarto.

Figura 7:Varanda do Quarto Pupunha



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

Há oito leitos no quarto Pupunha, onde possuem sua devida numeração, e cada leito tem direito a um guarda volumes, e um travesseiro, e dois lençóis de leito, e um abajur colocado na parede.

Figura 8: Leitos do Quarto Pupunha



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

Figura 9: Guarda Volumes do Quarto Pupunha



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O quarto Pau Brasil possui oito leitos, wi-fi, guarda volumes, ar-condicionado, tomadas e luz para leitura em cada tomada, é considerado o quarto misto, hospeda ambos os sexos.

Figura 10: Quarto Pau Brasil



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

Esses são os leitos do quarto Pau Brasil, possui quatro beliches totalizando oito leitos.

Figura 11: Leitos do Quarto Pau Brasil



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O quarto Tucumã possui seis leitos, é considerado feminino, pois é exclusivo para hospedar pessoas deste sexo. Possui wi-fi, ar-condicionado, tomadas, guarda volumes, na sua janela pode ser visualizado o hotel TajMahal, o corredor ao redor do hostel.

Figura 12: Quarto Tucumã



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

Estes são os leitos do quarto Tucumã, possuindo um travesseiro, dois lençóis de leito e cortinas.

Figura 13: Leito do Quarto Tucumã



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O quarto Seringueira fica no primeiro andar do *hostel*, possui seis leitos, é considerado quarto misto por hospedar homens e mulheres, possui guarda volumes, leitos numerados, wi-fi, ar- condicionado, tomadas, fica próximo a cozinha dos funcionários e cozinha dos hóspedes, seu diferencial é ter acesso mais rápido a recepção por ficar próximo, na realidade no mesmo andar e ter acesso a sala de estar que é junto com a sala de jogos.

Figura 14: Quarto Seringueira



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O hostel possui suítes privadas, com banheiro e algumas com banheiro compartilhado. Todas as suítes remetem aos rios importantes do Amazonas.

O quarto Rio Amazonas possui um leito de casal e dois de solteiro, tv, wi-fi, tomadas, banheiro privativo, podendo hospedar quatro pessoas, recomendado para hóspedes que vem com a família.

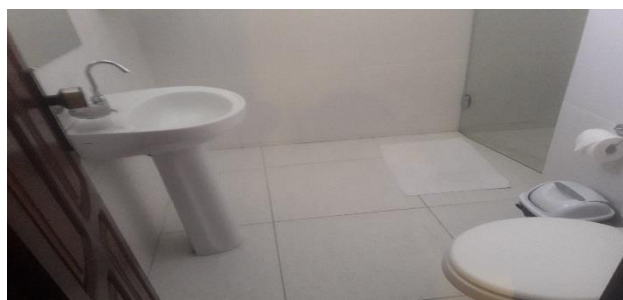
Figura 15:Leitos do Quarto Rio Amazonas



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O quarto possui o banheiro privativo, com um chuveiro, um assento sanitário, uma pia e um espelho.

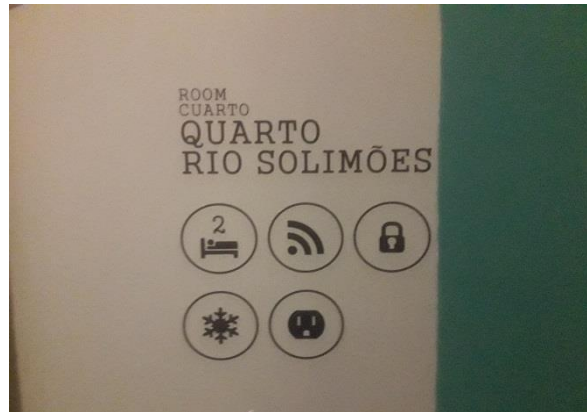
Figura 16: Banheiro Privativo



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O quarto Rio Solimões é uma suíte privativa com banheiro compartilhado, tem a capacidade de hospedar duas pessoas, possui duas camas de solteiro.

Figura 17: Quarto Rio Solimões



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

Esses são os leitos do quarto Rio Solimões, possuindo lençóis de leito, travesseiro, ar-condicionado, wi-fi, espelho, uma pintura na parede remetendo ao rio Solimões.

Figura 18: Leito do Quarto Rio Solimões



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O quarto Rio Purus é uma suíte privativa, possui tv, acomoda três hóspedes, possui um leito de casal e um de solteiro, lençãos de leito, travesseiros, ar-condicionado, local para colocar as malas e tomadas.

Figura 19: Quarto Rio Purus

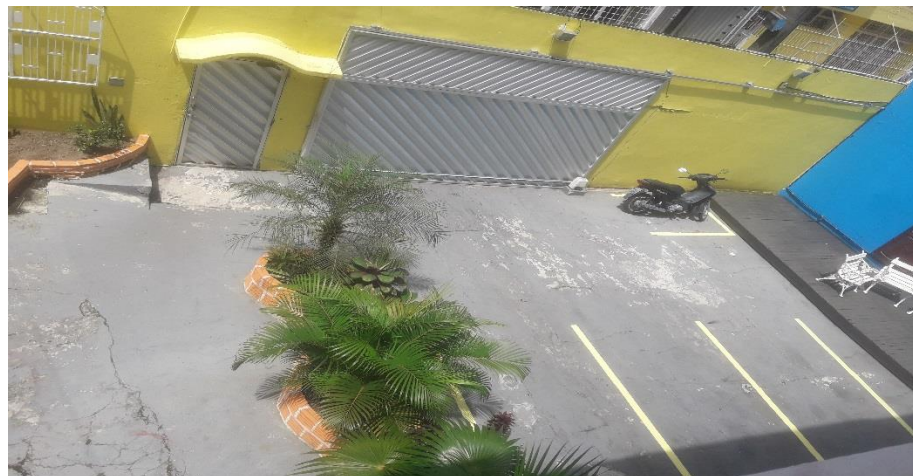


Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O hostel possui a suíte privativa com banheiro compartilhado chamada Rio Negro, contendo apenas um leito de casal. Outra suíte privativa é a rio Tapajós com capacidade de hospedar duas pessoas, possuindo também leito para casal, com banheiro privativo. Cada suíte possui a pintura interna remetendo ao seu respectivo nome.

O Local Hostel possui uma garagem, onde tem a capacidade para dois à três carros, contendo plantas e pinturas modernas, na parede cada hospede pode deixar a sua marca registrada pintando a mão com tinta e marcando na parede da garagem.

Figura 20:Garagem



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O local hostel possui a área que é considerada a sala de estar com sofás , almofadas, tv, wi-fi mesas e cadeiras, sala de jogos, essa área moderna possui a

mesma função, trazer o conjunto de áreas para o hóspede, essa área também é utilizada para eventos, e está incluído a recepção e o bar.

Figura 21: Área de Café da Manhã e Sala de Estar



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

Esta é a área de jogos junto com a recepção e bar, que também faz parte da sala de estar e área de tomar café da manhã ou realizar eventos.

Na recepção contem computadores, interfone, câmeras, geladeiras do bar, informações, mesa de sinuca, mapas, tiro ao alvo, e um quadro onde anuncia os eventos da cidade e do próprio Local Hostel.

Figura 22: Recepção e Sala de Jogos



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

No primeiro andar possui a cozinha dos hóspedes onde eles mesmos podem preparar a sua refeição, contém uma mesa, fogão, panelas e uma geladeira.

Figura 23: Cozinha dos Hóspedes



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

No mesmo andar possui a cozinha dos funcionários que é utilizado para a preparação dos alimentos do café da manhã servido aos hóspedes, há um controle de qualidade dos alimentos, e utilização de equipamentos de proteção individual como, por exemplo, toucas e luvas para a manipulação de alimentos.

Figura 24: Cozinha dos Funcionários



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

Os lençóis dos leitos são mandados para uma lavanderia, porém o hostel possui uma lavanderia improvisada para a lavagem de tapetes, pano de chão, ou até mesmo alguma emergência.

Figura 25: Lavanderia



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O Local Hostel possui os banheiros coletivos, um somente para o sexo feminino e o outro para o sexo masculino, com chuveiros e pias.

Figura 26: Banheiro Feminino



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

O banheiro feminino possui sua devida identificação, em espanhol, inglês e português, ele possui quatro assentos sanitários, dois chuveiros, duas pias e um espelho.

O banheiro masculino possui três assentos sanitários e três chuveiros, duas pias e um espelho, possui sua devida identificação em espanhol, inglês e português.

Figura 27: Identificação do Banheiro Masculino



Fonte: acervo pessoal, Marta Thalyta, 2018

Percebe-se que o Local Hostel possui uma estrutura bem diferenciada no mercado, atendendo as necessidades do cliente e colaborando para o crescimento econômico do Turismo.

5.5 DISCUSSÃO

Giaretta (2003, p.64) relata que hostels são meios de hospedagem não convencional que complementa a oferta de leitos nos destinos turísticos, e tem como característica ser mais econômica que a hospedagem convencional, apresentando grande variação quanto sua prestação de serviços. Há uma concordância com a autora a partir dos resultados apresentados pelo fato de o Local Hostel está em uma cidade considerada um destino turístico, é econômico quanto ao oferecimento de seus serviços e suas estratégias são diferenciadas no ramo hoteleiro.

Siqueira (2010, p.39) relata a estrutura de um estabelecimento de meios de hospedagem, ele deve conter recepção, sistema de reservas, telefonia, lazer e governança. Os albergues possuem esses setores básicos para a redução de custos. Há grande concordância em relação à estrutura organizacional do Local Hostel, pois ele possui o setor de reservas, recepção, telefonia, lazer, alimentos e bebidas e governança, assim atendendo de forma diferenciada, porém, não se afugentando da estrutura base de um meio de hospedagem.

Lima (2013 p. 30) afirma que quanto a filosofia, os *hostels* têm como lema o intercâmbio cultural, apesar de ser um lugar bastante frequentado por jovens, e pessoas com espírito aventureiro, não há limites de idades, podendo até mesmo ser frequentado por famílias. Há concordância com a autora pelo fato de o Local Hostel receber turistas de diversos países e diversas idades, essa relação entre eles já expõe a troca cultural, eles acabam mantendo relações e troca de conhecimento entre si, pois a convivência em hostel traz as proximidades de pessoas.

A análise feita sob o ambiente estrutural do hostel se baseia em autores estudados dentro de uma universidade, as teorias foram aplicadas a partir de conhecimentos dos donos sobre o sistema, grandes aplicabilidades foram feitas através dos conhecimentos adquiridos através das hospedagens realizadas pelos donos em outras cidades e países, conhecendo outros tipos de estrutura e aplicando em um sistema maior na cidade de Manaus.

6 CONCLUSÃO

Percebe-se que o sistema *Hostel* tem por finalidade não somente oferecer serviços de hospedagem por um preço acessível, e sim a experiência, a troca de culturas, o encantamento das pessoas, porém levando em conta a sua forma estrutural e destacando o acolhimento dos empreendimentos que possuem esse sistema.

Pontos positivos foram destacados a partir da forma de observação e baseadas em questionamentos, que apesar de ser um sistema novo em Manaus destaca-se uma nova alternativa de hospedagem em Manaus, trazendo inovações para o trade turístico, além de disponibilizar para o turista a experiência de conectar-se com realidades culturais de outros países. O preço pela hospedagem é um ponto positivo que ganha grande destaque, para quem pretende viajar e se hospedar por um preço acessível, outro ponto a se destacar é a estrutura do sistema, como por exemplo os eventos disponibilizados pelo empreendimento, ou até mesmo informações que são repassadas aos turistas auxiliam na sua permanência na cidade contribuindo economicamente para o trade turístico.

Destacando pontos negativos percebemos que com essa nova alternativa há uma influência sobre os hotéis, há cada vez menos hóspedes, como por exemplo hotéis próximos ao Local Hostel, porém isso é uma outra linha de pesquisa a ser analisada, pois os hotéis não buscam inovações e outras alternativas que atraiam turista para seus empreendimentos.

A proposta desse trabalho é levantar o sistema como estrutura e verificar a sua forma administrativa, trazendo questões a serem pensadas pelo fato de estar se expandindo na cidade de Manaus. A grande contribuição desse trabalho é trazer monografias, bibliografias, artigos, que possam auxiliar universitários e até mesmo empreendedores como implantar o sistema *hostel*, escrever sobre o sistema e trazer uma nova visão sobre a sua estrutura organizacional.

Tendo em vista a visão sobre a estrutura do *hostel*, vejo que há inovação dos donos através de conhecimentos adquiridos a partir de viagens realizadas, a ordem estrutural não foge da base de conhecimentos dos autores sobre hotéis tradicionais,

oferecem os mesmos serviços como unidades habitacionais, leitos, banheiros, serviços de cama, café da manhã, salas de jogos, área de lazer, dentre outros.

REFERÊNCIAS

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9º Ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

DIAS, Reinaldo e Maria Alzira Pimenta. **Gestão de Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

FACHIN, Odília. **Fundamentos da Metodologia**. 3º. Ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2001.

FANTINATO, MARCELO. **Métodos de Pesquisa**. São Paulo: EACH, 2015. Disponível em: <http://each.uspnet.usp.br/sarajane/wp-content/uploads/2015/09/M%C3%A9todos-de-Pesquisa.pdf>. Acesso em: 27 Mar. 2018

FONSECA, Luíz Almir Menezes. **Metodologia Científica ao Alcance de Todos**. 4º Ed. Manaus: Editora Valer, 2010.

GIARETTA, Maria José. **Turismo da Juventude**. Barueri, São Paulo; Manole, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994. 207p.

LIMA, Flaviana dos Santos. **Hostel uma alternativa de hospedagem: Um estudo de caso no Local Hostel Manaus**. In: Trabalho de Conclusão de Curso (TCC em Turismo). Universidade do Estado do Amazonas – UEA. 2015. 62f..

MARCONI, Marina de Andrade. Lakatos, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Claudia Araújo de Menezes Gonçalves. **Gestão Hoteleira**. Manaus: CETAM, 2011. Disponível em http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_gest_hot.pdf. Acesso em: 22 Ago.2017.

MARQUES, J. **Albano. Introdução à Hotelaria**. Baurú-São Paulo: EDUSC, 2003.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de Metodologia Científica**. 2. Ed. São Paulo: ISBN, 1999.

SANTOS, Pedro Antonacio dos; KIENEN, Nádia; CASTINEIRA, Maria Inés. **Metodologia da pesquisa Social**. São Paulo,Atlas, 2015.

SIQUEIRA, Lalquer Jaime de Azevedo. **Sistemas de Albergues no Brasil: análise da estrutura, dos serviços e da demanda**. In: Trabalho de Conclusão de Curso (TCC em Turismo). Universidade do Estado do Amazonas-UEA.2010. 72 f.

SOUTO, Caroline Tribuzy. **Uma análise comparativa da qualidade dos albergues das cidades de Manaus e Rio de Janeiro**. Manaus, AM; UEA, 2013. Trabalho de conclusão de curso – Universidade do Estado do Amazonas.

YANES, Adriana Figueiredo. **Meios de Hospedagem**. 2. Ed. São Paulo: Érica, 2014.

Apêndices

TERMO LIVRE ESCLARECIDO DE PESQUISA. PESQUISA VOLTADA PARA ANÁLISE DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL EM HOSTEL

Prezados Senhores,

Meu nome é Marta Thalyta Tavares de Oliveira sou formanda do curso de Bacharelado em Turismo meus contatos são: celular (92) 993856810 e email: thalyta737@gmail.com. Esta entrevista faz parte da minha pesquisa intitulada: “ANÁLISE DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL EM HOSTEL, sob a orientação da Prof.^a. Lucia Claudia Barbosa Santos. Docente na Universidade do Estado do Amazonas e tem como objetivo geral identificar o procedimento organizacional do sistema de hostel. Os sujeitos dessa pesquisa são donos e funcionários do Local Hostel e para tanto gostaria de contar com seu apoio no sentido de responder esse questionário. Todavia a autoria das ideias respostas colhidas somente serão divulgadas caso o questionado autorize. Sua participação é muito importante para o sucesso dessa pesquisa. Lembro que se trata de estudo acadêmico, onde a autenticidade das suas respostas aos tópicos abordados é primordial e imprescindível.

Nome do discente: Marta Thalyta Tavares de Oliveira

CPF: 02706834293 RG:28388275

Quanto à autoria das ideias e respostas:

() autorizo a divulgação das minhas ideias e respostas () não autorizo a divulgação

Questionário para entrevista com os donos do hostel

- 1- No seu ponto de vista, qual foi importância da integração dos conhecimentos técnicos para a criação do hostel?
- 2- O que os levou ao investimento?
- 3- Foi feita alguma pesquisa antes da construção do Hostel para saber se existiria demanda para desse tipo de meio de hospedagem em Manaus?
- 4- Como e quando surgiu a ideia de fazer um Hostel em Manaus?
- 5- Antes de trabalhar com o segmento, vocês obtiveram experiência?
- 6- Como foi o comportamento do mercado que utilizaria esse meio de hospedagem?

- 7- Como reagiu a concorrência em relação ao seu empreendimento?
- 8- Já existiam outros hostels antes de surgir o seu empreendimento?
- 9- Qual foi a percepção da empresa referente ao impacto causado no mercado hoteleiro a partir da inauguração?
- 10- Quais foram os principais desafios encontrados durante o processo de abertura?
- 11- Quais estratégias vocês gestores utilizam para conquistar clientes?
- 12- Como o estabelecimento se mantém no mercado? E quais são as principais estratégias utilizadas para manter o equilíbrio?
- 13- Quantos colaboradores trabalham no estabelecimento?
- 14- Quais os requisitos utilizados para a seleção e contratação de funcionários?
- 15- Com que frequência você procura qualificar seus colaboradores?
- 16- O Sr. ou Sra. Participou de algum curso de especialização para um melhor desenvolvimento do empreendimento?
- 17- Como se destaca o processo administrativo do Hostel?
- 18- Que benefícios a parte administrativa pode trazer para o empreendimento e qual a sua importância?
- 19- Como está dividido o estabelecimento?
- 20- Quem cuida da contabilidade do empreendimento?
- 21- Como vocês resolvem os problemas relacionados a hospedes?
- 22- Na visão da empresa qual a contribuição que essa nova alternativa trouxe para o turismo?
- 23- Quem é responsável pela tomada de decisões em relação ao estabelecimento.
- 24- Como você vê a importância da gestão de pessoas em relação a tomada de decisões referente a admissão e demissão, ou até mesmo em relação ao gerenciamento de sua empresa?

TERMO DE COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE DO PESQUISADOR

Universidade do Estado do Amazonas-UEA
Ensino Superior de Artes e Turismo- ESAT

Eu **Marta Thalyta Tavares de Oliveira** cujo Registro Geral é 28388275 venho informar que sou formanda de Bacharelado em Turismo pela Universidade do Estado do Amazonas pois os meus contatos são: celular (92) 993856810 e email: thalyta737@gmail.com.

Destaca-se que essa coleta de dados faz parte da minha pesquisa intitulada: **“Análise do Ambiente Organizacional em Hostel”**, sob a orientação do Prof. **ESP. LUCIA CLAUDIA BARBOSA SANTOS** docente da Universidade do Estado do Amazonas- UEA.

A respectiva pesquisa tem como objetivo geral Identificar o procedimento organizacional do sistema de hostel.

Os sujeitos dessa pesquisa são docentes e discentes que buscam entender a forma organizacional desse novo empreendimento da Camila Gonçalves. Logo gostaria de contar com seu apoio, pois a autoria das respostas colhidas somente serão divulgadas caso o questionado autorize. Porém, não será mencionado em nenhum momento o autor das repostas, sendo assim o anonimato será considerado.

Sua participação é muito importante para o sucesso dessa pesquisa. Lembro que trata-se de estudo acadêmico. Haja vista esse estudo tem o direcionamento da professora referida acima.

Concentimento do Participante Camille Gonçalves

CPF: 80100562272 RG: 19020295