Ciência Atual
Revista Científica Multidisciplinar da UniSãoJosé

Gestão Hoteleira: Boas Práticas para uma Hospitalidade de Excelência

Hotel Management: Best Practices for Excellence in Hospitality

Prof ROSELI GABRIEL - UNISÃOJOSÉ

CLAUDIA MARIA DE FIGUEIREDO ANTUNES- UNISÃOJOSÉ

EDUARDA FRANCISCO DIAS- UNISÃOJOSÉ

IASMIN PATROCÍNIO RODRIGUES- UNISÃOJOSÉ

RESUMO

A hotelaria desempenha papel estratégico no desenvolvimento do turismo e da hospitalidade, exigindo modelos de gestão capazes de integrar pessoas, processos e recursos para garantir a qualidade dos serviços e a satisfação dos hóspedes. Diante das constantes transformações tecnológicas, econômicas e sociais, os empreendimentos hoteleiros necessitam adotar práticas inovadoras, sustentáveis e eficientes para manter sua competitividade. Nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar os principais fundamentos da gestão e das práticas na hotelaria, relacionando aspectos como planejamento estratégico, operações, gestão de pessoas, inovação, tecnologia e sustentabilidade. A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e descritiva, fundamentada em autores da área de hotelaria e hospitalidade. Como produto da ação extensionista, foi elaborada uma cartilha digital destinada aos estudantes do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, com o propósito de disseminar conhecimentos introdutórios sobre a gestão hoteleira de forma didática e acessível. Espera-se que o material produzido contribua para o fortalecimento da aprendizagem acadêmica, aproximando os conhecimentos teóricos da realidade profissional e evidenciando a importância da gestão eficiente para a excelência dos serviços e para a competitividade dos meios de hospedagem.

Palavras-chave: Gestão hoteleira. Hotelaria. Hospitalidade. Gestão de pessoas. Inovação. Sustentabilidade.

ABSTRACT

The hospitality industry plays a strategic role in the development of tourism and hospitality, requiring management models capable of integrating people, processes, and resources to ensure service quality and guest satisfaction. In the face of constant technological, economic, and social changes, hospitality businesses must adopt innovative, sustainable, and efficient management practices to remain competitive. In this context, this study aims to analyze the main principles of hotel management and operational practices, addressing topics such as strategic planning, operations, people management, innovation, technology, and sustainability. The research is characterized as a bibliographic and descriptive study based on recognized authors in the fields of hospitality and hotel management. As an extension activity, a digital booklet was developed for students of the Higher Technology Course in Hospitality Management, with the purpose of disseminating introductory knowledge about hotel management in a clear and accessible way. It is expected that this educational material will strengthen academic learning by connecting theoretical knowledge with professional practice, highlighting the importance of efficient management for service excellence and the competitiveness of hospitality enterprises.

Keywords: Hotel management. Hospitality. Tourism. People management. Innovation. Sustainability.

1.INTRODUÇÃO

A hotelaria constitui um dos principais segmentos do turismo e da hospitalidade, desempenhando papel fundamental no desenvolvimento econômico, na geração de empregos e na oferta de serviços voltados ao acolhimento de visitantes. Para garantir a excelência no atendimento e a competitividade dos meios de hospedagem, torna-se indispensável a adoção de práticas de gestão capazes de integrar pessoas, processos e recursos de forma eficiente. Nesse contexto, a gestão hoteleira compreende o planejamento, a organização, a coordenação e o controle das atividades administrativas e operacionais, abrangendo áreas como hospedagem, governança, alimentos e bebidas, gestão de pessoas, marketing, inovação e sustentabilidade. Segundo Castelli (2003), a administração hoteleira depende da integração entre os diversos setores da organização, visando oferecer serviços de qualidade que atendam às necessidades e expectativas dos hóspedes.

As constantes transformações econômicas, sociais e tecnológicas, aliadas ao aumento da competitividade no setor, exigem que os empreendimentos hoteleiros desenvolvam estratégias voltadas à melhoria contínua dos processos, à inovação dos serviços e à valorização da experiência do cliente. Dessa forma, a adoção de modelos de gestão eficientes torna-se um diferencial competitivo, permitindo maior produtividade, qualidade, sustentabilidade e capacidade de adaptação às novas demandas do mercado. De acordo com Chon e Sparrowe (2011), a indústria da hospitalidade caracteriza-se por um ambiente dinâmico, no qual a inovação, a flexibilidade e a excelência operacional são fatores determinantes para o sucesso organizacional.

Nesse cenário, a utilização de tecnologias, a padronização dos processos, a qualificação contínua das equipes e o desenvolvimento de práticas sustentáveis assumem papel estratégico para a eficiência das operações e para o fortalecimento da imagem institucional dos meios de hospedagem. Conforme destacam Andrade e Angelo (2017), a gestão das operações hoteleiras favorece a integração entre os setores, otimiza os recursos disponíveis e contribui para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Além disso, as mudanças no comportamento dos consumidores e a crescente busca por experiências personalizadas impulsionam a modernização da gestão hoteleira, tornando a inovação e a sustentabilidade elementos indispensáveis para o desenvolvimento do setor. Nesse sentido, Dias (2008) ressalta que os serviços de hospitalidade devem acompanhar as transformações do mercado e as expectativas dos clientes, oferecendo soluções capazes de agregar valor à experiência da hospedagem.

Diante desse contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar a gestão e as práticas na hotelaria, relacionando os fundamentos teóricos da administração hoteleira com a elaboração de uma cartilha digital como produto de extensão universitária. Espera-se que a pesquisa contribua para a compreensão da importância da gestão eficiente na qualidade dos serviços, na satisfação dos hóspedes e na competitividade dos empreendimentos hoteleiros, aproximando o conhecimento acadêmico das demandas práticas do setor.

2.FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Planejamento e Gestão Estratégica na Hotelaria

A gestão estratégica na hotelaria pode ser compreendida como o conjunto de ações administrativas voltadas ao planejamento, à organização e ao controle das atividades desenvolvidas nos meios de hospedagem. Nesse contexto, o planejamento estratégico torna-se fundamental para orientar decisões, estabelecer metas e garantir maior eficiência operacional nos empreendimentos hoteleiros. Segundo Chiavenato (2014), o planejamento estratégico consiste na definição de objetivos organizacionais e na escolha das estratégias mais adequadas para alcançá-los, contribuindo para o direcionamento das organizações em médio e longo prazo.

Além disso, o setor hoteleiro apresenta características marcadas pela competitividade, pelas constantes mudanças do mercado e pelas exigências cada vez maiores dos hóspedes. Dessa forma, os empreendimentos precisam desenvolver estratégias capazes de melhorar seus serviços, fortalecer sua posição no mercado e atender às necessidades dos clientes. De acordo com Chon e Sparrowe (2011), a indústria da hospitalidade exige capacidade de adaptação às transformações econômicas, sociais e tecnológicas, tornando a gestão estratégica um fator essencial para a competitividade organizacional.

Nesse cenário, o planejamento estratégico permite que os gestores analisem o ambiente interno e externo da organização, identifiquem oportunidades de crescimento e desenvolvam ações voltadas à melhoria dos serviços prestados. Conforme Drucker (1998), o planejamento está relacionado às implicações futuras das decisões tomadas no presente, evidenciando a importância de decisões bem estruturadas para o desenvolvimento organizacional.

Outro aspecto importante da gestão estratégica na hotelaria refere-se à definição do público-alvo e ao posicionamento do empreendimento no mercado. Isso porque compreender o perfil dos hóspedes possibilita direcionar os serviços oferecidos, adequando aspectos como atendimento, estrutura física, padrão das acomodações e diferenciais competitivos. Segundo Castelli (2003), a administração hoteleira depende da integração entre os setores e da capacidade de atender às expectativas dos clientes, sendo a qualidade dos serviços um dos principais fatores para o fortalecimento da imagem do hotel.

Além disso, a análise da concorrência também exerce papel fundamental na gestão estratégica dos meios de hospedagem. Os empreendimentos precisam acompanhar tendências do setor, avaliar os serviços oferecidos pelos concorrentes e desenvolver estratégias capazes de atrair e fidelizar hóspedes. De acordo com Porter (2004), a competitividade das organizações está relacionada à capacidade de posicionamento estratégico diante do mercado e da concorrência, permitindo maior diferenciação e vantagem competitiva.

Da mesma forma, o planejamento financeiro constitui uma etapa essencial da gestão estratégica hoteleira, envolvendo o controle de custos, a definição de preços e a busca pela sustentabilidade econômica do empreendimento. Nesse sentido, fatores como sazonalidade, perfil dos hóspedes, qualidade dos serviços e localização influenciam diretamente a gestão financeira dos hotéis. Conforme Andrade e Angelo (2017), a gestão das operações e dos recursos organizacionais contribui para maior eficiência administrativa e melhor desempenho dos empreendimentos hoteleiros.

Além das questões administrativas e financeiras, os hotéis também utilizam diferentes estratégias para ampliar sua competitividade no mercado. Entre essas estratégias destacam-se promoções em períodos de baixa demanda, oferta de serviços diferenciados, desenvolvimento de pacotes promocionais e investimentos em inovação e qualidade no atendimento. Segundo Castelli (2003), a hotelaria moderna exige capacidade de inovação e adaptação às necessidades dos hóspedes, tornando a gestão estratégica um elemento indispensável para o sucesso organizacional.

Portanto, observa-se que o planejamento e a gestão estratégica exercem papel fundamental no funcionamento dos empreendimentos hoteleiros, contribuindo para a organização das atividades, para a melhoria dos serviços e para a satisfação dos hóspedes. Dessa maneira, a adoção de estratégias eficientes possibilita maior competitividade, fortalecimento da imagem organizacional e sustentabilidade dos meios de hospedagem no mercado contemporâneo.

2.2 Operações e Gestão de Serviços

O funcionamento de um empreendimento hoteleiro depende da integração entre diferentes setores operacionais responsáveis pela execução dos serviços oferecidos aos hóspedes. Nesse contexto, as operações hoteleiras envolvem atividades relacionadas ao atendimento, hospedagem, alimentação, limpeza, manutenção e organização dos serviços internos, sendo fundamentais para garantir conforto, qualidade e eficiência durante a estadia dos clientes. Segundo Andrade e Angelo (2017), a gestão das operações hoteleiras está diretamente relacionada à coordenação dos processos internos e à padronização das atividades desenvolvidas nos meios de hospedagem.

Além disso, a eficiência operacional na hotelaria depende da atuação conjunta de setores como recepção, governança, alimentos e bebidas (A&B) e manutenção, que trabalham de forma integrada para assegurar o bom funcionamento do empreendimento. Dessa maneira, a comunicação entre os setores torna-se essencial para evitar falhas operacionais e melhorar a experiência dos hóspedes. Conforme Castelli (2003), a administração hoteleira exige organização e integração entre as áreas operacionais, garantindo maior qualidade nos serviços prestados.

A recepção é considerada um dos setores mais importantes da hotelaria, pois representa o principal ponto de contato entre o hóspede e o empreendimento. Esse setor é responsável por atividades como reservas, check-in, check-out, atendimento ao cliente e suporte durante toda a estadia. Além disso, a recepção influencia diretamente a percepção do hóspede em relação à qualidade do atendimento e da hospedagem. Segundo Di Muro (2001), o atendimento realizado na recepção exerce papel estratégico na construção da experiência do cliente, contribuindo para a satisfação e fidelização dos hóspedes.

Da mesma forma, a governança desempenha funções relacionadas à limpeza, organização e conservação das acomodações e áreas comuns do hotel. Esse setor é responsável pela arrumação dos quartos, controle de enxoval e reposição de materiais, influenciando diretamente o conforto e o bem-estar dos hóspedes. De acordo com Dantas (2026), a governança hoteleira contribui para a manutenção da qualidade dos serviços e para a padronização das atividades operacionais dentro dos meios de hospedagem.

O setor de alimentos e bebidas (A&B) também possui grande relevância nas operações hoteleiras, sendo responsável pelos serviços de alimentação oferecidos aos hóspedes, como cafés da manhã, restaurantes, bares e room service. Além disso, esse setor deve seguir normas relacionadas à higiene, segurança alimentar e qualidade no atendimento. Conforme Davies (2012), a gestão de alimentos e bebidas exige planejamento operacional e controle dos serviços, garantindo eficiência e satisfação dos clientes.

Outro setor fundamental é a manutenção, responsável pela conservação das instalações físicas e dos equipamentos do empreendimento. Nesse sentido, a manutenção preventiva e corretiva contribui para evitar falhas operacionais, reduzir custos e garantir segurança aos hóspedes e colaboradores. Segundo Engeman (2026), a manutenção hoteleira exerce papel importante na preservação da estrutura física dos meios de hospedagem e na continuidade dos serviços prestados.

A integração entre os setores operacionais pode ser observada na Figura 1, que apresenta a relação entre as principais áreas responsáveis pelo funcionamento dos empreendimentos hoteleiros.



Figura 1 – Integração dos setores operacionais na hotelaria

Fonte: Elaboração própria (2026).

Além disso, a padronização dos processos operacionais constitui um fator essencial para garantir eficiência e qualidade nos serviços oferecidos. Isso porque a definição de procedimentos padronizados contribui para a redução de falhas, melhoria da produtividade e fortalecimento da experiência do hóspede. Segundo Andrade e Angelo (2017), a padronização operacional permite maior controle das atividades e contribui para a melhoria contínua dos serviços hoteleiros.

Da mesma maneira, o controle de qualidade torna-se indispensável nas operações hoteleiras, pois possibilita acompanhar o desempenho dos serviços e identificar possíveis melhorias. Nesse contexto, atividades como supervisão das rotinas, monitoramento do atendimento e avaliação da satisfação dos hóspedes contribuem para a manutenção dos padrões de qualidade do empreendimento. Conforme Cooper et al. (2011), a qualidade dos serviços turísticos e hoteleiros está diretamente relacionada à eficiência operacional e à capacidade de atender às expectativas dos clientes.

Portanto, observa-se que a gestão das operações e serviços exerce papel fundamental na hotelaria, uma vez que garante a organização das atividades internas, a integração entre os setores e a qualidade dos serviços prestados aos hóspedes. Dessa forma, a eficiência operacional contribui diretamente para a satisfação dos clientes, para a competitividade dos empreendimentos e para o fortalecimento da imagem organizacional no setor hoteleiro.

2.3 Gestão de Pessoas e Atendimento ao Cliente

A gestão de pessoas exerce papel fundamental no funcionamento dos empreendimentos hoteleiros, uma vez que os serviços oferecidos dependem diretamente da atuação dos colaboradores e da qualidade do atendimento prestado aos hóspedes. Nesse contexto, a hotelaria caracteriza-se como um setor fortemente baseado nas relações humanas, exigindo equipes qualificadas, organizadas e preparadas para lidar com diferentes perfis de clientes. Segundo Castelli (2003), o elemento humano representa a principal base da hospitalidade, sendo responsável por proporcionar acolhimento, cordialidade e bem-estar aos hóspedes.

Além disso, a qualidade dos serviços prestados na hotelaria está diretamente relacionada à eficiência da gestão de pessoas dentro dos empreendimentos. Dessa forma, processos como recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento profissional tornam-se essenciais para garantir equipes mais capacitadas e alinhadas aos objetivos organizacionais. Conforme Chiavenato (2014), a gestão de pessoas envolve práticas voltadas à valorização dos colaboradores, contribuindo para o desempenho organizacional e para a melhoria contínua dos serviços.

Nesse cenário, o recrutamento e a seleção de funcionários devem considerar não apenas competências técnicas, mas também habilidades comportamentais e interpessoais. Isso porque os profissionais da hotelaria precisam lidar constantemente com atendimento ao público, resolução de problemas e trabalho em equipe. De acordo com Gil (2012), as organizações devem buscar profissionais capazes de atuar de forma eficiente, colaborativa e alinhada à cultura organizacional.

Da mesma maneira, o treinamento e a capacitação das equipes tornam-se indispensáveis na hotelaria contemporânea. A qualificação profissional permite que os colaboradores desenvolvam habilidades relacionadas ao atendimento, à comunicação, à hospitalidade e à execução das atividades operacionais do empreendimento. Segundo Andrade e Angelo (2017), a capacitação contínua dos funcionários contribui para a melhoria dos processos operacionais e para a qualidade dos serviços oferecidos aos hóspedes.

Além disso, o atendimento ao cliente representa um dos principais diferenciais competitivos dos empreendimentos hoteleiros. Isso porque a experiência do hóspede é construída a partir das interações estabelecidas com a equipe do hotel durante toda a estadia. Nesse sentido, fatores como cordialidade, agilidade, atenção e eficiência influenciam diretamente a percepção dos clientes sobre a qualidade da hospedagem. Conforme Dias (2008), os serviços relacionados à hospitalidade precisam priorizar a satisfação dos clientes, buscando oferecer experiências positivas e atendimento de qualidade.

Outro aspecto importante refere-se à comunicação entre colaboradores e hóspedes, que deve ocorrer de forma clara, respeitosa e eficiente desde o primeiro contato com o empreendimento. Assim, a equipe precisa estar preparada para atender reservas, responder dúvidas, solucionar reclamações e prestar suporte durante toda a estadia. Segundo Chon e Sparrowe (2011), a qualidade da comunicação influencia diretamente a experiência do hóspede e o fortalecimento da imagem organizacional.

Além disso, a liderança e o trabalho em equipe também exercem grande importância no setor hoteleiro, pois contribuem para a organização das atividades e para a integração entre os diferentes setores do empreendimento. Nesse contexto, gestores preparados conseguem motivar as equipes, melhorar o clima organizacional e fortalecer a qualidade dos serviços prestados. Conforme Chiavenato (2014), a liderança influencia diretamente o comportamento das equipes e o alcance dos objetivos organizacionais.

Da mesma forma, a satisfação dos colaboradores também interfere na qualidade do atendimento oferecido aos hóspedes. Funcionários valorizados, motivados e capacitados tendem a desempenhar melhor suas funções, contribuindo para experiências mais positivas e para a fidelização dos clientes. Segundo Castelli (2003), a hospitalidade depende não apenas da estrutura física do empreendimento, mas também da capacidade dos colaboradores em oferecer um atendimento acolhedor e eficiente.

Portanto, observa-se que a gestão de pessoas e o atendimento ao cliente representam elementos fundamentais para o sucesso dos empreendimentos hoteleiros. Dessa maneira, investir na qualificação das equipes, no

desenvolvimento profissional e na melhoria do atendimento contribui diretamente para a satisfação dos hóspedes, para o fortalecimento da imagem organizacional e para a competitividade dos meios de hospedagem no mercado atual.

2.4 Inovação, Tecnologia e Sustentabilidade

A hotelaria contemporânea vem passando por constantes transformações impulsionadas pelo avanço tecnológico, pelas mudanças no comportamento dos consumidores e pelo aumento da competitividade no setor. Nesse contexto, os empreendimentos hoteleiros precisam investir em inovação, tecnologia e sustentabilidade como estratégias capazes de melhorar a qualidade dos serviços, otimizar processos operacionais e fortalecer a experiência dos hóspedes. Segundo Chon e Sparrowe (2011), a indústria da hospitalidade exige constante adaptação às transformações do mercado e às novas demandas dos consumidores.

Além disso, a tecnologia tornou-se um elemento fundamental na gestão dos meios de hospedagem, contribuindo para maior eficiência administrativa e operacional. Sistemas de gerenciamento hoteleiro, plataformas de reservas online, aplicativos móveis e ferramentas digitais permitem maior controle das operações e melhor organização dos serviços oferecidos aos hóspedes. Conforme Andrade e Angelo (2017), a utilização de tecnologias na hotelaria favorece a integração entre os setores operacionais e contribui para a melhoria contínua dos processos administrativos.

Nesse cenário, a automação de serviços vem ganhando espaço dentro dos empreendimentos hoteleiros, permitindo maior agilidade e praticidade em atividades como reservas, check-in, check-out e comunicação com os hóspedes. Dessa forma, os hotéis conseguem reduzir falhas operacionais, otimizar o atendimento e melhorar a experiência dos clientes. Segundo Abranja, Almeida e Almeida (2026), a inovação tecnológica na hotelaria contribui diretamente para a modernização dos serviços e para o aumento da competitividade organizacional.

Além disso, o marketing digital também exerce papel importante na hotelaria contemporânea, uma vez que os meios digitais passaram a influenciar diretamente a divulgação dos empreendimentos e o relacionamento com os clientes. Nesse sentido, o uso de redes sociais, plataformas de reservas e campanhas online possibilita maior alcance de público e fortalecimento da imagem organizacional. Conforme Kotler, Bowen e Makens (2010), o marketing voltado ao setor turístico e hoteleiro deve priorizar estratégias capazes de melhorar a comunicação com os consumidores e fortalecer a experiência dos clientes.

Da mesma maneira, a sustentabilidade tornou-se um aspecto cada vez mais presente na gestão hoteleira, especialmente diante da preocupação com os impactos ambientais e com o consumo consciente de recursos naturais. Assim, práticas sustentáveis relacionadas à economia de água e energia, coleta seletiva, redução de resíduos e reutilização de materiais vêm sendo adotadas pelos meios de hospedagem como forma de reduzir

impactos ambientais e melhorar sua responsabilidade socioambiental. Segundo Castelli (2003), a gestão hoteleira moderna deve considerar não apenas os aspectos econômicos, mas também a responsabilidade ambiental e social dos empreendimentos.

Além disso, a adoção de práticas sustentáveis também pode contribuir para a redução de custos operacionais e para o fortalecimento da imagem dos hotéis diante de consumidores cada vez mais conscientes. Nesse contexto, muitos empreendimentos passaram a investir em soluções sustentáveis relacionadas à infraestrutura, alimentação e utilização de tecnologias mais eficientes. Conforme Dias (2008), as atividades relacionadas à hospitalidade precisam acompanhar as transformações sociais e ambientais, buscando desenvolver serviços mais responsáveis e alinhados às exigências contemporâneas.

Outro aspecto importante refere-se à personalização da experiência dos hóspedes por meio da tecnologia. Atualmente, muitos hotéis utilizam sistemas inteligentes capazes de armazenar preferências dos clientes, automatizar processos e oferecer serviços personalizados durante a hospedagem. Dessa forma, a tecnologia passa a atuar não apenas como ferramenta operacional, mas também como elemento estratégico voltado à satisfação e fidelização dos hóspedes.

Portanto, observa-se que a inovação, a tecnologia e a sustentabilidade exercem papel fundamental na hotelaria contemporânea, contribuindo para a modernização dos serviços, para a eficiência operacional e para a melhoria da experiência dos hóspedes. Dessa maneira, os empreendimentos que investem em práticas inovadoras e sustentáveis tornam-se mais competitivos, eficientes e preparados para atender às exigências do mercado atual.

3. AÇÃO EXTENSIONISTA

3.1 Descrição da Ação

A ação extensionista desenvolvida neste projeto consistiu na elaboração de uma cartilha digital educativa sobre o tema “Gestão e Práticas na Hotelaria”, com o objetivo de apresentar conteúdos introdutórios relacionados à administração hoteleira de forma clara, acessível e aplicável à realidade acadêmica dos estudantes do curso de Hotelaria.

Nesse contexto, a proposta foi estruturada como um material de apoio voltado à compreensão dos principais conceitos relacionados ao funcionamento dos meios de hospedagem, abordando temas como planejamento estratégico, operações e serviços, gestão de pessoas, atendimento ao cliente, inovação, tecnologia e sustentabilidade no setor hoteleiro.

Diferentemente de uma ação exclusivamente expositiva, a cartilha foi desenvolvida como um instrumento educativo de consulta contínua, permitindo que os alunos pudessem acessar o conteúdo de maneira prática e

dinâmica durante sua formação acadêmica. Dessa forma, buscou-se aproximar os conhecimentos teóricos estudados ao longo do projeto da realidade profissional da hotelaria contemporânea.

Além disso, o conteúdo foi organizado de maneira didática, utilizando linguagem objetiva, recursos visuais e exemplos relacionados ao contexto hoteleiro, com o objetivo de facilitar a compreensão dos conceitos apresentados. Nesse sentido, a cartilha também buscou estimular o interesse dos estudantes pelas práticas de gestão aplicadas aos meios de hospedagem e pela importância da qualidade dos serviços na experiência dos hóspedes.

Ademais, a elaboração do material envolveu etapas de pesquisa bibliográfica, organização das informações e adaptação dos conteúdos acadêmicos para uma linguagem mais acessível ao público-alvo. Conforme Castelli (2003), a gestão hoteleira depende da integração entre os diferentes setores organizacionais e da qualificação dos serviços oferecidos aos hóspedes, fatores que reforçam a importância da disseminação de conhecimentos introdutórios sobre a área.

Por fim, destaca-se que a cartilha digital produzida foi disponibilizada de forma online pelo link:< https://canva.link/j958gfydkx5f53j>, aos alunos do primeiro período do curso de Hotelaria da UniSãoJosé, permitindo acesso facilitado ao material educativo e ampliando as possibilidades de utilização como apoio complementar aos estudos acadêmicos.

3.2 Público Atendido

O público atendido pela ação extensionista é composto por alunos do primeiro período do curso de Hotelaria da UniSãoJosé, especialmente estudantes que estão iniciando sua formação acadêmica e seu contato com os principais conceitos relacionados à gestão hoteleira.

Nesse contexto, a ação foi direcionada a estudantes que necessitam desenvolver uma compreensão introdutória sobre as práticas administrativas e operacionais aplicadas aos meios de hospedagem, incluindo aspectos relacionados ao planejamento estratégico, atendimento ao cliente, operações hoteleiras, gestão de pessoas e inovação no setor.

Além disso, a escolha desse público justifica-se pela importância de proporcionar materiais educativos acessíveis e complementares à formação acadêmica inicial, contribuindo para o fortalecimento dos conhecimentos básicos da área de hotelaria. Dessa forma, a cartilha busca auxiliar os estudantes no processo de aprendizagem e na aproximação entre teoria e prática profissional.

3.3 Local e Periodo de Realização

A ação extensionista foi desenvolvida em ambiente digital, por meio da elaboração e disponibilização online da cartilha educativa sobre gestão e práticas na hotelaria. Nesse sentido, o material foi compartilhado de forma virtual aos alunos do primeiro período do curso de Hotelaria da UniSãoJosé, possibilitando acesso prático e contínuo ao conteúdo produzido.

O desenvolvimento da atividade ocorreu ao longo do período de realização do Projeto Integrador e Extensionista, no ano de 2026, envolvendo etapas de pesquisa bibliográfica, organização das informações, produção textual, desenvolvimento visual da cartilha e estruturação do material educativo.

Além disso, a escolha pelo formato digital está relacionada à facilidade de acesso ao conteúdo, à possibilidade de compartilhamento online e à utilização de recursos visuais que tornam o material mais dinâmico e atrativo para os estudantes. Dessa forma, a ação extensionista buscou ampliar o acesso às informações e contribuir para a formação acadêmica dos alunos do curso de Hotelaria.

4 Metodologia

A presente pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, descritiva e de abordagem qualitativa, tendo como finalidade analisar os principais fundamentos da gestão e das práticas na hotelaria. A pesquisa bibliográfica foi desenvolvida por meio da consulta a livros, artigos científicos, documentos institucionais e publicações especializadas na área de hotelaria, hospitalidade e gestão, possibilitando a construção do referencial teórico que fundamentou as discussões apresentadas no trabalho.

Quanto aos objetivos, a pesquisa é classificada como descritiva, por buscar apresentar e compreender aspectos relacionados ao planejamento estratégico, às operações hoteleiras, à gestão de pessoas, à inovação, à tecnologia e à sustentabilidade, evidenciando sua importância para a qualidade dos serviços e para a competitividade dos meios de hospedagem.

Como ação extensionista, foi elaborada uma cartilha digital destinada aos estudantes do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da UniSãoJosé. O material foi desenvolvido a partir da seleção, organização e adaptação das informações obtidas na pesquisa bibliográfica, utilizando linguagem clara, recursos visuais e exemplos práticos, com o objetivo de facilitar a compreensão dos conteúdos e contribuir para o processo de ensino e aprendizagem. Após sua conclusão, a cartilha foi disponibilizada em formato digital, possibilitando amplo acesso ao material como recurso complementar de apoio à formação acadêmica.

5. Resultados e Discussão

A ação extensionista desenvolvida por meio da elaboração da cartilha digital possibilitou a organização e sistematização de conteúdos relacionados à gestão e às práticas na hotelaria, contribuindo para a disseminação de conhecimentos introdutórios voltados aos estudantes do primeiro período do curso de Hotelaria da UniSãoJosé. Nesse contexto, o material produzido permitiu apresentar conceitos fundamentais da área de forma mais acessível, dinâmica e visualmente organizada.

Além disso, a cartilha educativa contribuiu para aproximar os conhecimentos teóricos estudados ao longo do projeto da realidade prática dos meios de hospedagem, favorecendo a compreensão de temas relacionados ao planejamento estratégico, operações e serviços, gestão de pessoas, atendimento ao cliente, inovação, tecnologia e sustentabilidade na hotelaria. Dessa forma, o material pode ser utilizado como apoio complementar aos estudos acadêmicos e como instrumento introdutório para a formação profissional dos estudantes.

Ademais, a utilização de linguagem objetiva, recursos visuais e exemplos relacionados ao contexto hoteleiro contribuiu para tornar o conteúdo mais didático e compreensível ao público-alvo. Nesse sentido, a cartilha favorece não apenas a aprendizagem dos conceitos apresentados, mas também o desenvolvimento de uma visão mais ampla sobre o funcionamento dos empreendimentos hoteleiros e sobre a importância da gestão na qualidade dos serviços prestados aos hóspedes.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste Projeto Integrador e Extensionista possibilitou compreender a relevância da gestão e das práticas aplicadas à hotelaria, evidenciando que a integração entre planejamento estratégico, operações, gestão de pessoas, inovação e sustentabilidade constitui um fator essencial para o funcionamento eficiente dos meios de hospedagem. Nesse sentido, verificou-se que a qualidade dos serviços prestados está diretamente relacionada à organização dos processos administrativos e operacionais, refletindo na satisfação dos hóspedes e na competitividade dos empreendimentos hoteleiros.

A fundamentação teórica apresentada ao longo da pesquisa ampliou a compreensão sobre os desafios e as constantes transformações do setor, demonstrando que uma gestão eficiente depende da integração entre os diferentes setores da organização e da busca permanente pela excelência na prestação dos serviços. Conforme destaca Castelli (2003), a administração hoteleira deve promover a articulação entre as diversas áreas do empreendimento, garantindo eficiência operacional e qualidade no atendimento. Da mesma forma, Andrade e Angelo (2017) ressaltam que a adequada gestão das operações exerce influência direta no desempenho organizacional e na experiência dos clientes.

Como resultado da ação extensionista, a elaboração da cartilha digital constituiu uma importante estratégia para aproximar os conhecimentos teóricos da prática profissional, oferecendo aos estudantes do primeiro período do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria um material didático de consulta que reúne os principais fundamentos da gestão hoteleira. Dessa maneira, o produto desenvolvido contribui para o fortalecimento da aprendizagem, incentiva o estudo autônomo e amplia o acesso aos conteúdos relevantes para a formação acadêmica.

O desenvolvimento do projeto também favoreceu o aprimoramento de competências fundamentais para a formação dos acadêmicos, como pesquisa científica, organização das informações, planejamento, comunicação, trabalho em equipe e produção de materiais educativos. Além disso, reforçou a importância das ações extensionistas como instrumento de integração entre ensino, pesquisa e extensão, possibilitando que o conhecimento produzido na universidade seja compartilhado de forma acessível e útil à comunidade acadêmica.

Outro aspecto evidenciado pela pesquisa refere-se ao papel cada vez mais estratégico da inovação, das tecnologias e das práticas sustentáveis na gestão dos meios de hospedagem. Em um mercado altamente competitivo e em constante transformação, os empreendimentos hoteleiros precisam adaptar seus processos às novas demandas dos consumidores, investir na qualificação de suas equipes e incorporar soluções que promovam maior eficiência operacional e uma experiência diferenciada aos hóspedes.

Por fim, conclui-se que a cartilha digital produzida poderá continuar sendo utilizada como material complementar de apoio às atividades acadêmicas, podendo, inclusive, ser ampliada e atualizada com novos conteúdos que acompanhem a evolução da hotelaria e das práticas de gestão. Dessa forma, este Projeto Integrador e Extensionista reafirma a importância da produção de recursos educacionais como ferramenta de disseminação do conhecimento, fortalecendo a formação dos estudantes e contribuindo para o desenvolvimento de profissionais mais qualificados para atuar no setor de turismo e hospitalidade.

REFERÊNCIAS

ABRANJA, Nuno; ALMEIDA, Mafalda; ALMEIDA, Anabela Elias. **Gestão Hoteleira II**: Sustentabilidade, Experiência e Tecnologia. Lisboa: FCA Pactor / LIDEL, 2026.

ANDRADE, Nelson; ANGELO, Edson de Oliveira. **Gestão de Operações Hoteleiras**. São Paulo: Saraiva, 2017.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: Educs, 2003. CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond T. **Análise da Indústria de Hospitalidade e Turismo**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

COOPER, Chris *et al*. **Turismo**: princípios e práticas. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

DANTAS, Maria José. **Governança hoteleira**: saiba o que é e qual sua importância. Disponível em: https://www.mariajosedantas.com/governanca-hoteleira-saiba-o-que-e-e-qual-sua-importancia/. Acesso em: 1 maio 2026.

DAVIES, Bernard. **Food and Beverage Management**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2012.

DI MURO, Luis Pérez. **Manual prático de recepção hoteleira**. Tradução de Andréa Favano. São Paulo: Roca, 2001.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao Turismo**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008. DRUCKER, Peter F.

Introdução à Administração. São Paulo: Pioneira, 1998.

ENGEMAN. **Manutenção hoteleira**: o que é e qual a sua importância. Disponível em: https://blog.engeman.com.br/manutencao-hoteleira. Acesso em: 2 maio 2026.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis estratégicos. São Paulo: Atlas, 2012.

KOTLER, Philip; BOWEN, John; MAKENS, James. **Marketing para Turismo**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

PORTER, Michael E. **Estratégia competitiva**: técnicas para análise de indústrias e da concorrência. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.