

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO DE NEGÓCIOS DE
SERGIPE – FANESE**

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS

CHRISLANNY DA CONCEIÇÃO SANTOS

FLÁVIO FERNANDO BARBOSA DOS SANTOS

GLAUBERTT SILVA MEIRA

KAYSE STEPHANY SANTOS

WESLEY AUGUSTO SANTOS OLIVEIRA

Projeto Integrador

QUALITY HOTEL

Aracaju – SE

2010.1

CHRISLANNY DA CONCEIÇÃO SANTOS
FLÁVIO FERNANDO BARBOSA DOS SANTOS
GLAUBERTT SILVA MEIRA
KAYSE STEPHANY SANTOS
WESLEY AUGUSTO SANTOS OLIVEIRA

Projeto Integrador
QUALITY HOTEL

**Relatório apresentado à Coordenação
do Curso de Processos Gerenciais da
FANESE, como requisito para obtenção
da nota da disciplina Projeto Integrador.**

**Orientador: Prof^a Ivânia Maria de
Morais Souto**

Aracaju – SE

2010.1

CHRISLANNY DA CONCEIÇÃO SANTOS
FLÁVIO FERNANDO BARBOSA DOS SANTOS
GLAUBERTT SILVA MEIRA
KAYSE STEPHANY SANTOS
WESLEY AUGUSTO SANTOS OLIVEIRA

Projeto Integrador QUALITY HOTEL

Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção da nota da disciplina Projeto Integrador, no período de 2010-1.

1º Examinador

2º Examinador

3º Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), 31 de maio de 2010.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	01
2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	02
3 ECONOMIA E MERCADO	03
3.1 A EMPRESA EM RELAÇÃO À ECONOMIA E MERCADO	04
4 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL	05
4.1 A EMPRESA RELACIONADA À COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL ...	06
5 GESTÃO DE PESSOAS	07
5.1 A EMPRESA EM RELAÇÃO À GESTÃO DE PESSOAS	08
6 MODELOS DE GESTÃO	09
6.1 A EMPRESA EM RELAÇÃO A MODELOS DE GESTÃO	10
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
8 REFERÊNCIAS	12

1 INTRODUÇÃO

Um desejo comum entre os estudantes dos cursos de graduação é poder aplicar na prática aos conhecimentos teóricos transmitidos pelos professores. Apesar de estes professores tentarem sempre reunir exemplos ilustrativos relevantes, aplicar estes conceitos em um projeto pode ser uma melhor forma de transmitir a mensagem. O foco é a integração das disciplinas e implementação de trabalhos nas áreas humanas e sociais.

O contato com o meio empresarial, gestores e colaboradores nos traz uma experiência enriquecedora, para compreender como tudo funciona na prática, fazendo com que a gente consiga assimilar o que aprendemos em sala de aula

“Com uma estrutura pequena, mas com objetivos e metas grandes.” Por esse motivo foi escolhido o Quality Hotel. A empresa acredita no compromisso com o indivíduo, buscando atrair e desenvolver os melhores profissionais, mantendo um ambiente que favorece e recompensa o crescimento pessoal e profissional.

2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Quality Hotel Aracaju é uma empresa que faz parte do grupo Atlantica Hotels International, está localizado na região sul de Aracaju - SE – Brasil, ao lado da ponte da Coroa do Meio, a 15 minutos do Aeroporto Internacional Sta. Maria, ao lado do Shopping Rio Mar e a 300 metros da Avenida Beira Mar. É um modelo de hotel quatro estrelas que reúne todas as comodidades para uma estadia em lazer ou em negócios.

Falar do Quality Hotel é falar de gente, de perseverança, de respeito e cultivo com sua terra.

O Quality Hotel é uma franquia que atua na área de turismo e que mais tem sofrido mudanças e transformações econômicas neste último semestre. Não apenas nos seus aspectos econômicos e concretos como principalmente nos aspectos conceituais. Sua visão é torna-se uma das maiores franquias conceituadas do Brasil. A empresa demonstra respeito pelo potencial de seus funcionários e incentivam assim todos a crescer e progredir nela. Os clientes se sentem a vontade para fazer perguntas e dispostos a ouvir uma resposta franca da empresa transmitindo satisfação, encantando dessa forma os seus clientes.

3 ECONOMIA E MERCADO

Economia pode ser definida como a ciência social que estuda como o indivíduo e a sociedade decidem utilizar recursos produtivos escassos, na produção de bens e serviços, de modo a distribuí-los entre as várias pessoas e grupos da sociedade, com a finalidade de satisfazer as necessidades humanas.

Pode-se dizer que o objetivo do estudo da ciência econômica é a questão de como 'economizar' recursos.

No sistema de economia centralizada ou planificada, a forma de resolver os problemas econômicos fundamentais (ou seja, a escolha da melhor alternativa) é decidida por uma Agência ou Órgão Central de Planejamento, e não pelo mercado.

Toda economia tem uma capacidade limite de produção. Estabilidade de preços evita o agravamento de processos inflacionários. Eles causam a perda do poder de compra de quem tem renda fixa, desorganiza o mercado de capitais, causam no balanço de pagamentos e dificuldades de financiamento do setor público e influenciam negativamente nas expectativas empresariais.

3.1 A EMPRESA EM RELAÇÃO À ECONOMIA E MERCADO

O Departamento de Controladoria é responsável pelo planejamento financeiro e orçamentário e pela contabilidade, finanças e tributos da empresa. Desenvolve trabalhos de elaboração de normas e procedimento, auditoria, preparação de ferramentas de gestão e controle, revisão e supervisão organizacional e gerencial, análises contábeis e financeiras, geração de relatórios contábeis e gerenciais, treinamento e qualificação de pessoal. Atua junto como departamento de desenvolvimento, operações e vendas na análise da viabilidade econômica, orçamentos, assembleias de sócios e investidores, negociação e renegociação de contratos e assuntos específicos.

A principal responsabilidade deste departamento é gerar receita para o hotel. A equipe de vendas da empresa trabalha com foco em resultados por meio de duas frentes diretas: gerenciamento de receitas e gerenciamento de carteiras, tendo como missão atingir e superar as receitas projetadas, definição da melhor estratégia comercial a ser praticada, treinamento das equipes comerciais, além da busca constante das novas oportunidades, objetivando assim, uma melhor penetração de mercado.

O mercado é indispensável, pelo alto índice de oferta, além do grande número de concorrentes, e mesmo com todo caos de preços e concorrentes a empresa garante ter projetos para investir mais na organização com expectativa de melhoras e lucros.

4 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

A Comunicação Empresarial é uma atividade estratégica para as diretorias e presidências das empresas. Ela engloba, nas empresas, a supervisão da assessoria de imprensa, o planejamento, implementação e condução das ações de comunicação interna — o que envolve o público interno, ou seja, os funcionários da corporação, e todo e qualquer relacionamento com o público externo, no âmbito corporativo. As atividades de Comunicação Empresarial ainda englobam o cuidado com a imagem corporativa, ou seja, com a marca da empresa e, assim, cuida da imagem da empresa. Os profissionais desta área estão sempre preocupados com o relacionamento da empresa e seus funcionários, bem como junto com a sociedade e seus interlocutores.

A empresa é uma parceira importante do processo de formação de uma organização perante determinados públicos e a própria sociedade. O relacionamento com os meios de comunicação requer planejamento adequado capacitação profissional e, sobretudo, ética e transparência com atributos indispensáveis.

Uma organização, como uma pessoa, tem muitos motivos diferentes para decidir se comunicar. Por exemplo, uma empresa pode desejar anunciar aos funcionários uma mudança no seu pacote de benefícios para o ano seguinte. Vamos supor que a organização tenha decidido eliminar os benefícios de saúde em razão dos crescentes custos dos planos de saúde. Nesse caso, seu objetivo é mais do que anunciar a mudança, envolve também convencer os funcionários de que a empresa tem um bom motivo para tirar algo deles. Assim o objetivo é conseguir que os funcionários entendam e aceitam a mudança com o mínimo de protesto.

4.1 A EMPRESA EM RELAÇÃO À COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

O setor de marketing é responsável pela imagem do Quality perante o mercado e o público consumidor. Dentre as responsabilidades do departamento, estão a comunicação com a imprensa, o posicionamento das marcas, plano de marketing e comunicação de seus setores, gerenciamento dos programas de fidelidade.

Em paralelo, o departamento é responsável pela definição e manutenção dos padrões gráficos de suas marcas, garantindo, assim, uniformidade de comunicação e preservação de sua imagem.

A comunicação é um dos meios mais importantes na empresa, tendo reuniões, murais de recados e um sindicato para os funcionários se expressarem de forma justa, clara e objetiva. Trazendo melhorias para a empresa e tendo o prestígio de ter bons funcionários trabalhando.

5 GESTÃO DE PESSOAS

A Gestão de Pessoas é uma base para a criação das políticas sociais da empresa. Está voltada ao fator principal que garante o funcionamento de qualquer organização: as pessoas. Toda instituição deve preocupar-se com a motivação de seus funcionários, uma vez que eles colaboram para a manutenção e funcionamento diário da empresa. Os empresários não devem deixar de dar atenção aos seus colaboradores, principalmente pelo possível reflexo direto nos lucros da empresa. Treinamentos, avaliações, bonificações, políticas de cargos e salários são recursos que podem ser utilizados para o melhoramento motivacional.

Algumas empresas, visando maior lucratividade, estão se preocupando em fazer investimentos com consultorias de recursos humanos. Porém, outras organizações, estão implantando uma área de gestão de pessoas na sua própria unidade de trabalho. Tudo isto está ocorrendo devido ao fato de que há uma tendência muito forte que os funcionários motivados, capacitados e com um ambiente de trabalho favorável têm alta produtividade impactando diretamente nos resultados da organização.

Para trabalhar com pessoas, primeiro deve-se compreender o comportamento humano e também o conhecimento de vários sistemas e práticas de recursos humanos.

5.1 A EMPRESA RELACIONADA À GESTÃO DE PESSOAS

O departamento de operações fornece ao hotel apoio nas disciplinas operacionais, de alimentos e bebidas, engenharia e manutenção. Para tanto, dispõe de uma equipe estruturada e especializada para atender as necessidades do hotel.

Atua também em inspeções e auditorias junto as unidades, focando o cumprimento de normas e procedimentos, limpeza, manutenção e conservação, assim como em serviços, monitorando o índice de satisfação de hóspedes do hotel. Orienta ainda os gerentes para o cumprimento de normas legais e procedimentos da companhia.

A contribuição do departamento de RH para o sucesso consiste em orientar gestores e atingir metas de produtividade, fortalecer e enfrentar mudanças exigidas pelo mercado, atrair e reter talentos, conseguindo o melhor resultado de suas equipes, criando e mantendo um clima interno sadio para o fortalecimento da cultura organizacional, e conseqüentemente vantagem competitiva para o negócio.

Tais premissas estão abraçadas pela parceria e monitoramento dos processos de recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento, benefícios e administração de pessoal.

Estas premissas confirmam fortes ligações com a eficácia da empresa, fidelidade do consumidor e lealdade das marcas com substanciais resultados empresariais.

6 MODELOS DE GESTÃO

Podemos dizer que Modelo de Gestão é o gerir através de um exemplo já existente realizando apenas as modificações necessárias para a necessidade de cada organização. Uma boa gestão vem cada vez mais se tornando um fator de sucesso para as organizações, já que a grande maioria delas além de visarem os lucros buscam uma forma cada vez mais eficiente de redução de custos, e caso os objetivos não sejam alcançados os responsáveis pela gestão é que serão cobrados, por isso é fundamental que os gestores consigam manter as informações das diversas áreas da empresa integradas evitando assim a necessidade de uma gestão por improvisos.

A gestão deve ser feita de forma que o administrador, através dos recursos que forem disponibilizados, faça com que a empresa alcance seus objetivos e atenda as necessidades de seus clientes internos e externos.

Podemos concluir que o modelo de gestão refere-se à forma como as empresas organizam suas atividades com a aplicação de procedimentos, normas e regras alinhados aos valores e às crenças que determinam as escolhas por determinados comportamentos. Desta forma, a gestão da empresa reflete sua cultura organizacional, seus valores, sua visão e missão. Daí concluímos que gestão supõe um misto de tecnologias, ou seja, um conjunto de conhecimentos sistematizados e princípios estabelecidos que se desdobram em técnicas e procedimentos de trabalho.

6.1 A EMPRESA RELACIONADA A MODELOS DE GESTÃO

Gerir um hotel requer muita atenção, é importante possuir total e clara sintonia na estratégia da administração à direção e restante da equipe, maior rigor na gestão dos recursos financeiros, humanos e materiais.

Aumentar a criatividade e inovação nos serviços oferecidos, no marketing e na comunicação, é preciso ter maior atenção aos clientes, para surpreender e para perceber qual a sua tendência. O estabelecimento de parcerias, patrocínios e permutas com entidades de diversas áreas de negócio, permite o aumento de notoriedade e de resultados das marcas do hotel e exigem um investimento monetário relativamente baixo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A empresa pretende atingir seus objetivos insistindo na preservação dos mais altos valores da ética, integridade e honestidade profissional. Antecipam e entendem as necessidades dos clientes, tomando iniciativas e encontrando as oportunidades que existem em cada situação. Sabem que o comprometimento traz o sucesso.

Aprendemos que uma empresa estruturada como o Quality traz consigo uma gama de conhecimentos e experiências essenciais em nossa qualificação, nos mostra que ética e integridade são valores necessários em qualquer organização, que um bom relacionamento com funcionários e clientes traz benefícios imensuráveis para a posição da organização na sociedade, fazendo assim que a gente compreenda a necessidade de fazer e ver na prática o que vemos em sala de aula.

Esse projeto nos trouxe a oportunidade de sabermos como uma organização funciona, com suas normas, metas e conceitos nos trazendo uma experiência enriquecedora.

8 REFERÊNCIAS

- Idalberto Chiavenato – Gestão de pessoas “segunda edição, totalmente Revista e Atualizada Elsevier Edi.Campus
- Wilson da Costa Bueno – Comunicação empresarial “pesquisa”Manole
- Administração Industrial e Geral – Henri Fayol “atlas”.
- Micro e Macro – Economia Terceira Edição – Marco Antonio Vasconcellos
- Idalberto Chiavenato – Administração de Recursos Humanos
- Comunicação Empresarial “A Construção da Identidade, Imagem e Reputação” – Paul A. Argenti.