



“Hotelaria na Telinha”: Uma reflexão sobre como o setor hoteleiro é apresentado nos programas televisivos internacionais.

Andreia Ferreira Lima
Clara Emanuele de Oliveira Barros
Laís Yumi Medeiros

Resumo: Sabe-se que o surgimento dos meios de hospedagem, atrelados aos passeios turísticos estão ligados diretamente com as necessidades humana. Para tanto, nesses meios de hospedagem há vários setores, nos quais é necessário haver uma interação dos profissionais para que haja um bom funcionamento do empreendimento. Deste modo, os profissionais da área da hospitalidade devem conter múltiplas habilidades, mas, sobretudo possuir uma visão proativa, responsabilidade e ter uma liderança eficaz. Pensando nisso, a presente pesquisa foi realizada com a finalidade de analisar como o setor hoteleiro é apresentado nos programas televisivos internacionais, isto é, como se dá o dia a dia dos gestores em seus respectivos estabelecimentos. Para alcançar o objetivo supramencionado, foi realizada uma pesquisa qualitativa e exploratória, ou seja, uma análise fílmica de alguns episódios televisionados. Desta maneira, através das análises, foi possível perceber, entender e, analisar os problemas cometidos pelos proprietários e gestores desse segmento, bem como compreender como esses déficits podem repercutir no bom funcionamento de seus empreendimentos.

Palavras-chave: Meios de Hospedagem; Gestores; Programas de TV.

Abstract: It is known that the emergence of the means of hosting, tied to the tourist tours are directly linked with the human needs. For such, in these means of hosting there are several sectors, in which it is necessary to have an interaction of the professionals so that there is a good operation of the enterprise. In this way, hospitality professionals must have multiple skills, but above all they must have a proactive vision, responsibility and have effective leadership. Thinking about this, the present research was carried out with the purpose of analyzing how the hotel sector is presented in the international television programs, that is, how the day to day of the managers in their respective establishments. In order to achieve the aforementioned objective, a qualitative and exploratory research was carried out, that is, a film analysis of some televised episodes. In this way, through analysis, it was possible to perceive, understand and analyze the problems committed by the owners and managers of this segment, as well as to understand how these deficits can affect the good functioning of their enterprises.

Key-Words: Means of hosting; Managers; Television programs.

INTRODUÇÃO

Os meios de hospedagem surgiram através da necessidade de repouso, proteção e conforto de viajantes. Em relação às características dos meios de hospedagem, é importante entender que são empreendimentos formados por setores distintos, porém completamente dependentes, onde o trabalho em equipe e a comunicação são determinantes para o resultado final de seus serviços. Isto é, todos os setores e serviços oferecidos estão integrados e correlacionados e os profissionais que atuam nessa área devem possuir múltiplas habilidades, tais como: hospitalidade, desenvoltura, paciência, atenção aos detalhes, organização, responsabilidade (Ribeiro 2011).



Assim, enxerga-se a liderança como o “fio condutor” de tais processos internos da empresa, isto é, transformando-o um grupo (talvez desconexo) em uma equipe que gera bons resultados. Tudo isto está ligado a habilidade de motivar, e influenciar os liderados para que estes contribuam voluntariamente e com entusiasmo com os objetivos da equipe e da organização.

Portanto para que um meio de hospedagem ofereça um serviço de qualidade é necessário primordialmente uma boa liderança por parte dos gestores, além de uma harmonia e boa comunicação entre os setores envolvidos.

METODOLOGIA

A pesquisa se configura como qualitativa, pois assim como aponta Godoy (1995), este tipo de pesquisa possui o pesquisador como instrumento principal, em um enfoque indutivo, tendo alguns aspectos essenciais, como a escolha dos métodos e teorias apropriadas para a avaliação do objeto de estudo, a consideração das diversas perspectivas subjetivas dos participantes a ele relacionados, a reflexividade do pesquisador, e a variedade de abordagens e métodos disponíveis.

Em relação ao objeto de estudo, foram considerados informações presentes nos programas televisivos *Hotel Hell*, *Hotel Impossible* e *The Hotel Inspector*, escolhidos como objeto de estudo pelo conteúdo que se trata de três programas que abordam a hotelaria com apresentadores realizando a consultoria e apontando os problemas, bem como as soluções futuras para tais déficits. Iniciando pelo *Hotel Hell* apresentado por Gordon Ramsey que possui experiência em vários segmentos do ramo hoteleiro nos E.U.A, deste programa foram analisados os episódios: 1 ao 6 da 1ª temporada; Já do *Hotel Impossible*, apresentado por Anthony Melchiorri, renomado operador hoteleiro e especialista em hospitalidade foram analisados os episódios 4 e 6 da 1ª temporada e o 1 ao 3 da 4ª temporada; Por fim, o *The Hotel Inspector* que é dividido em duas fases, uma apresentado por Ruth Watson e a outra por Alex Polizzi famosos consultores hoteleiros, foram analisados os episódios 6 da 2ª temporada, 2 da 12ª temporada e 5 da 10ª temporada.



A análise dos programas se subdividiu nas seguintes etapas: (a) Assistir aos programas e anotar suas características; (b) Listar os problemas e soluções adotadas para cada problema; (c) Selecionar durante o processo situações chaves para futuras discussões.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

No programa *Hotel Hell*, observamos que as principais áreas apresentadas são A&B e Governança. A “consultoria” se dar da seguinte maneira, o apresentador pratica a experiência de hospedagem no hotel em que irá realizar os consertos possibilitando que ele tenha uma melhor impressão de ser hóspede. Durante essa estadia ele inspeciona e aponta os problemas e erros cometidos pelos funcionários e proprietário(s), realiza uma reunião com os hóspedes que estão no hotel para saber os problemas encontrados pelos mesmos e por fim questiona-os se estes voltariam a se hospedar naquele estabelecimento. A resposta sempre é negativa.

Após serem apontados os problemas o apresentador Gordon Ramsey busca resolver esses problemas contratando profissionais para fazer uma pequena reforma e limpeza no local para torná-lo mais atrativo. Além disso, ele promove um treinamento com os funcionários e gestores procurando fazer com que eles sintam-se confiantes para administrar os negócios.

No segundo programa, o *Hotel Impossible*, o apresentador Anthony deixa claro a problemática do hotel. Em cada um dos diferentes episódios exibidos ele presta sua consultoria e aponta os principais erros a serem corrigidos pelos proprietários e gestores dos locais. As falhas mais frequentes encontravam-se divididas nos setores de governança, recepção, administração e marketing. Assim, em seguida, é realizada uma reunião com os colaboradores e proprietário onde são discutidas questões acerca das dificuldades que têm sido enfrentadas pelos gestores. Sabendo de tais informações o consultor convoca sua equipe de *design* e decoração para realizar reforma em alguns cômodos do meio de hospedagem. Após a reestruturação, é notório ver como o proprietário se sente mais motivado e claro como a transformação intensifica a qualidade dos serviços do hotel.



Por fim, o terceiro programa, o *The Hotel Inspector* utiliza apenas do serviço de consultoria. A produção do programa não reforma cômodos, apenas oferece dicas de decoração pois, na maioria dos casos, o gosto peculiar dos proprietários é um dos principais problemas encontrados. Assim, após as sugestões, cabe aos donos o retoque nas acomodações do meio de hospedagem.

A experiência das empresárias, hoteleiras e apresentadoras Ruth Watson e Alex Polizzi são bastante úteis nos programas, pois ficou perceptível que elas conhecem as dificuldades enfrentadas pelos proprietários e gestores, principalmente dos pequenos empresários, para conseguirem continuar no ramo da hotelaria. Apesar das apresentadoras terem bastante experiência na área, elas ainda encontram adversidades como a má vontade e falta de confiança dos proprietários. Observou-se também, que a principal ferramenta do programa é o convite feito aos profissionais que trabalham com famosos *sites* de dicas de viagem e que fazem reservas de meios de hospedagem, bem como a participação das conceituadas revistas, para que estes se hospedem no local que receberá a visita e assim eles possam avaliar o lugar, dar dicas de preços e responder se depois das melhorias feitas divulgariam o hotel.

Desta forma, verificou-se que os proprietários, em meio a tantas dificuldades, conseguem enxergar a salvação do seu negócio. Outro diferencial é que o programa revisita alguns locais dois anos depois para saber a situação do estabelecimento, isto é, para assegurarem que o houve de fato uma mudança de comportamento gerencial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a investigação e análise desses programas, percebeu-se que apesar de métodos distintos os problemas enfrentados são praticamente os mesmos. Além disso, detectou-se que a falta de (in)formação sobre o ramo hoteleiro é problema recorrente e que desencadeia todos os outros já elencados acima.

Percebeu-se que muitos dos empresários decidem abrir o negócio por ser um desejo antigo ou para projetar seu sonho no estabelecimento, e com



isso faz com que o hotel reflita suas personalidades e preferências esquecendo que tais meios de hospedagem tem que ser atrativos e apreciados pelos hóspedes e não apenas satisfazer os seus próprios gostos. Por esta razão, observou-se que os consultores enfrentam bastante aversão em suas sugestões, mas após o período de negação, e uma boa reflexão, os proprietários acatam suas recomendações não vendo outras alternativas.

Após as análises percebeu-se que dentre os setores com mais dificuldades encontradas destacam-se os de governança, A&B e manutenção. Acredita-se que por estes possuírem, em sua maioria, uma administração familiar e, sendo assim, desconhecer métodos utilizados na hotelaria para o controle dessas áreas. Por esta razão, em tais áreas os proprietários cometem vários deslizes na execução das atividades realizadas, coisas que seriam facilmente resolvidas com a devida atenção aos detalhes, mas que com a compilação das falhas e vícios tornam-se enormes impasses para a administração do local.

Também ficou clara a dificuldade que os proprietários têm em deixar que seus gestores exerçam seus cargos com liberdade, sobretudo na tomada de decisões importantes no meio de hospedagem em que trabalham, pois tais atitudes retiram a autonomia. Para tanto, infere-se através da observação dos três programas analisados que, geralmente, os problemas residem nos detalhes e, comumente, a solução encontra-se na profissionalização de tais indivíduos. Além disso, infere-se por fim, que a área de consultoria hoteleira, no Brasil, ainda é um viés que necessita ser explorado pelos cursos formadores de gestores hoteleiros

REFERÊNCIAS

GODOY, A. **Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades**. In: Revista de Admissão de Empresas (RAE). São Paulo, v 35, n.2, Mar./ Abr., p. 57-63. 1995

RIBEIRO, K. **Meios de Hospedagem**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas. 2011