

Editorial

É com muita satisfação que lançamos a nossa última edição de 2006. A hotelaria, que recebe destaque nessa edição, insere-se como um dos mais importantes segmentos da cadeia produtiva do turismo, contribuindo para a geração de empregos diretos e indiretos e de renda. Por esse motivo, selecionamos artigos apresentados no Encontro da ANPAD (EnANPAD) que dissertam sobre o setor.

A seção de entrevistas traz a palavra do diretor-geral da Accor Hotels para a América do Sul. Roland de Bonadona fala sobre os investimentos hoteleiros e financiamentos imobiliários no Brasil. A importância da inovação na indústria hoteleira, tema de um dos artigos dessa edição, é comentada também pelo entrevistado, que cita exemplos de inovações implementadas pela Accor. Bonadona ressalta o uso do revenue management como ferramenta importante para flexibilizar preços e condições de reserva em função da demanda. O diretor da Accor fala ainda sobre a capacitação da mão-de-obra no Brasil e as tendências para o setor.

A gestão ambiental e o desempenho hoteleiro são temas do primeiro artigo, de autoria de Leilianne Michelle Trindade da Silva, Marcos Paulo da Silva e Wayne Thomas Enders. Os autores realizaram uma pesquisa com 130 donos ou gerentes de meios de hospedagem do Pólo Costa das Dunas/RN com a finalidade de se avaliarem as práticas ambientais dessas empresas por meio de 28 indicadores. O desempenho organizacional, por sua vez, foi analisado de acordo com os critérios do Baldrige National Quality Program. Os resultados da correlação entre as dimensões básicas do uso de práticas ambientais e os índices de desempenho dos meios de hospedagem mostram que existe uma positiva relação entre os aspectos observados.

Abraham Sin Oih Yu e Claudia Fernanda Franceschi Klement abordam o tema « Inovações em serviços na hotelaria ». Os autores identificaram, por meio do estudo de literatura pertinente, que as inovações consideradas mais importantes pelas empresas do setor referem-se à tecnologia da informação e às práticas específicas de prestação de serviços. O artigo tem o objetivo de apresentar a complementação entre esses dois grupos, ressaltando que existe uma simbiose entre inovação tecnológica e inovação nos serviços hoteleiros.

O crescimento do comércio eletrônico traz à tona a utilização de sistemas de distribuição eletrônica na hotelaria, assunto abordado por Leonardo Pimenta de Mello e Jorge Ferreira da Silva. O objetivo do estudo é analisar as características desejáveis de um sistema de distribuição para a hotelaria que utiliza a internet. Realizaram-se mais de cem entrevistas, e os resultados revelaram o perfil dos usuários que usam a internet para aquisição de serviços hoteleiros. Também foram identificadas as principais características que estão relacionadas com a propensão ao uso da internet. O artigo traz ainda uma importante contribuição ao sugerir estratégias de investimentos em distribuição eletrônica que poderão ser utilizadas por hotéis, segmentados em duas categorias de público-alvo.

O crescimento da hotelaria e a entrada de grandes cadeias hoteleiras no Brasil acirraram a competitividade, impondo a necessidade de reavaliação da gestão de custos no setor de hospedagem, como revela o estudo de Patrícia D'Oliveira Araújo Caldas, Erick Augusto Pereira Caldas e José Dionísio Gomes da Silva. As transformações tecnológicas afetam não só a distribuição de informação aos clientes, mas também o seu uso para a tomada de decisão sobre custos. Executou-se uma pesquisa com trinta hotéis, identificando características, como métodos de custeio utilizados, a composição dos custos, as variáveis empregadas para definir preços e a utilização das informações. Os autores inferem, de acordo com o resultado da pesquisa, que o uso das informações sobre custos ainda não são bem trabalhados e que não existem conhecimentos avançados com fins gerenciais na amostra pesquisada.

Márcio André Veras Machado, Márcia Reis Machado e Fernanda Marques de Almeida Holanda analisam o processo de formação de preços do setor hoteleiro da cidade de João Pessoa/PB. A leitura desse artigo e do anterior fornece, pois, ao leitor uma visão complementar. O resultado da pesquisa em 31 hotéis revela os fatores mais importantes para precificação e destaca que grande parte dos hotéis utiliza os custos como base na formação de preços, combinando-os com o mercado.

A resenha bibliográfica, de autoria de Saulo Barbará, apresenta o livro Gestão integral de destinos turísticos

sustentáveis, lançado em agosto de 2006.

Desejo a todos uma boa leitura!

Luiz Gustavo M. Barbosa