

Giselle Mayara Prates Alves

giselle.ufvjm@gmail.com

RESUMO

Na atividade turística, os meios de hospedagem são cruciais, já que partem da premissa de que é necessário oferecer ao turista acolhimento, hospitalidade e representam um espaço de descanso e repouso. Nesse sentido, uma das funções no setor hoteleiro que possui fundamental importância no processo de qualidade dos serviços é a recepção. Pensando na importância desse setor para a qualidade do atendimento ao hóspede, nos últimos anos o Ministério do Turismo (MTur) e seus parceiros criaram programas de qualificação profissional para oferecer serviços de excelência aos turistas. Um desses programas chamado Bem Receber criou Guias para a qualificação dos empreendimentos hoteleiros e um desses manuais é o Guia da Recepcionista. No caso do Guia da Recepcionista, o material está no formato digital. Trata-se de uma apostila dividida em 12 seções com uma linguagem clara e objetiva que explicam os procedimentos necessários na recepção desde o check-in até a saída do hóspede. Diante disso, o objetivo desse trabalho foi analisar as práticas realizadas na recepção de um hotel de pequeno porte em Diamantina, tendo como base os critérios estabelecidos no Guia da Recepcionista. Para isso, a metodologia utilizada para a elaboração desse trabalho foi a pesquisa qualitativa; o método de pesquisa utilizado foi o de estudo de caso por meio da observação sistemática e participante que aconteceu durante o estágio obrigatório do curso de turismo. Esse estudo demonstra, portanto, que o hotel de forma geral, atende as seções descritas no referido manual, porém, foram propostas algumas sugestões de melhoria que podem contribuir para a qualidade da prestação de serviços no setor de recepção.

Palavras-chave: Recepção; Programa Bem Receber; Guia da Recepcionista; Hotel.