



Ministério da **Educação**

Sistemas Informatizados de Reserva e Recepção

Juana Lafetá Prates de Fonseca

Curso Técnico em Hospedagem



**INSTITUTO
FEDERAL**
NORTE DE
MINAS GERAIS

JUANA LAFETÁ PRATES DE FONSECA

SISTEMAS INFORMATIZADOS DE RESERVA E RECEPÇÃO

1ª edição

Montes Claros
Instituto Federal do Norte de Minas Gerais
2015



Sistemas Informatizados de Reserva e Recepção

Juana Lafetá Prates de Fonseca



Montes Claros-MG
2015

Presidência da República Federativa do Brasil
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal do Norte de Minas Gerais

Reitor

Prof. José Ricardo Martins da Silva

Pró-Reitora de Ensino

Ana Alves Neta

Pró-Reitor de Administração

Edmilson Tadeu Cassani

Pró-Reitor de Extensão

Paulo César Pinheiro de Azevedo

Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

Rogério Mendes Murta

Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional

Alisson Magalhães Castro

Diretor de Educação a Distância

Antônio Carlos Soares Martins

Coordenadora de Ensino

Ramony Maria da Silva Reis Oliveira

Coordenador de Administração e Planejamento

Alessandro Fonseca Câmara

Revisão Editorial

Antônio Carlos Soares Martins
Ramony Maria Silva Reis Oliveira
Rogeanne Patrícia Camelo Gonzaga
Amanda Seixas Murta
Alessandro Fonseca Câmara
Kátia Vanelli L. Guedes Oliveira
Maircon Rasley Gonçalves Araújo
Maykon Thiago Ramos Silva

Coordenação Pedagógica

Ramony Maria Silva Reis Oliveira

Coordenação Adjunta - Cursos SAT

Maircon Rasley Gonçalves Araújo

Coordenação de Curso

Silma da Conceição Neves

Coordenação de Tutoria do Curso Técnico em Hospedagem

Érika Viviane Vieira de Sousa

Revisão Linguística

Liliane Pereira Barbosa
Ana Márcia Ruas de Aquino
Marli Silva Fróes

Equipe Técnica

Alexandre Henrique Alves Silva
Cássia Adriana Matos Santos
Dilson Mesquita Maia
Eduardo Alves Araújo
Silma da Conceição Neves
Solange Martins Brito
Sônia Maria Gonçalves

Coordenação de Produção de Material

Karina Carvalho de Almeida

Coordenação Gráfica e Visual

Leonardo Paiva de Almeida Pacheco

Projeto Gráfico, Capa e Iconografia

Leonardo Paiva de Almeida Pacheco

Editoração Eletrônica

Antonio Cristian Pereira Barbosa
Karina Carvalho de Almeida
Tatiane Fernandes Pinheiro

ÍCONES INTERATIVOS



Utilizado para sugerir leituras, bibliografias, *sites* e textos para aprofundar os temas discutidos; explicar conceitos e informações.



Utilizado para auxiliar nos estudos; voltar em unidades ou cadernos já estudados; indicar *sites* interessantes para pesquisa; realizar experiências.



Utilizado para definir uma palavra ou expressão do texto.



Utilizado para indicar atividades que auxiliam a compreensão e a avaliação da aprendizagem dos conteúdos discutidos na unidade ou seções do caderno; informar o que deve ser feito com o resultado da atividade, como: enviar ao tutor, postar no fórum de discussão, etc..

SUMÁRIO

<i>Palavra do professor-autor</i>	11
<i>Aula 1- Comunicação</i>	13
1.1 Entendendo a Comunicação	13
1.2 Evolução da Comunicação	14
1.3 A Comunicação e o Conhecimento	15
1.4 Comunicação e o poder nas organizações hoteleiras	15
<i>Aula 2 - Informática</i>	18
2.1 O que é Informática?	18
2.2 Histórico	18
<i>Aula 3 - Tecnologia da Informação</i>	26
3.1 Evolução	26
3.2 Tecnologia da Informação e Turismo	27
3.3 Impactos da TIC nos meios de hospedagem	28
<i>Aula 4 - Informatização dos Hotéis</i>	30
4.1 A importância dos Sistemas Informatizados	30

Aula 5 - Informática aplicada aos Meios de Hospedagem	32
5.1 Partes do Computador	32
5.2 Programas de computador ou softwares	37
Aula 6 - Windows	41
Aula 7 - Word	49
7.1 O que é o Word?	49
7.2 Como utilizar o Word	49
Aula 8 - Excel	57
8.1 O que é Excel?	57
8.2 Conceitos e propósitos da planilha	57
8.3 Utilização básica do Excel	58
Aula 9 - Power Point	65
9.1 O que é power point	65
9.2 Como utilizar o PowerPoint?	65
9.2.1 Criar Apresentações	65
Aula 10 - Internet	72
10.1 Navegadores de Internet	72
10.2 Endereços eletrônicos	72
10.3 Tipos de conexão com a Internet	73
Aula 11 - Canais de Distribuição Hoteleira	75
11.1 Agências de Turismo	75
11.2 Telefone (contato direto do Hóspede com o Hotel):	75
11.3 Central de Reservas	75
11.4 Sistemas de Reserva por Computador	75
11.5 Sistema de Distribuição Global	76
11.6 Internet	76

<i>Aula 12 - Softwares da Hotelaria</i>	78
12.1 CMNet Soluções	79
12.2 Desbravador Software de Gestão Inteligente	80
12.3 MICROS-Oracle	81
12.4 Como Utilizar os Softwares específicos para hotéis?	82
<i>Aula 13 - Reserva</i>	84
<i>Aula 14 - Recepção</i>	88
14.1 Processos da Recepção	88
<i>Aula 15 - Governança</i>	92
15.1 Sistemas Informatizados e Governança	92
<i>Aula 16 - Tendências dos sistemas informatizados na hotelaria</i>	94
16.1 Tendências da TI na Indústria Hoteleira	94
<i>Referências Bibliográficas</i>	97
<i>Currículo do Professor-autor</i>	98

PALAVRA DO PROFESSOR-AUTOR

Os Sistemas informatizados são ferramentas muito importantes para a excelência e o desenvolvimento da hotelaria. Com os grandes avanços tecnológicos, a hotelaria se modernizou para melhor atender seus hóspedes e seus parceiros, sendo de fundamental importância para aqueles que querem trabalhar na área.

Este caderno foi elaborado com muito zelo e atenção, contemplando a disciplina de Sistemas Informatizados de Reserva e Recepção na modalidade de educação a distância, com o propósito de dar orientações e direcionamento para o(a) aluno(a), futuro profissional técnico de hospedagem, enriquecendo e dinamizando assim seu caminho em busca de uma colocação no mercado de trabalho.

Sendo assim, vamos estudar e entender da melhor forma possível assuntos como Tecnologia da Informação, História da informática e da informação dentro dos meios de hospedagem, assim como a importância da informação e comunicação entre os setores do hotel através de softwares e recursos informatizados de reserva e recepção, aprendendo a utilizar alguns recursos indispensáveis.

Esta disciplina é uma excelente oportunidade para o crescimento acadêmico e para a formação profissional, tornando mais amplo os conhecimentos da rotina de um hotel utilizando as ferramentas informatizadas, que estão diretamente ligados ao exercício do profissional em hospedagem.

Bem-vindos a mais uma importante etapa de aprendizagem do curso Técnico de Hospedagem, espero que todos possam aprender e aplicar da melhor forma possível os conhecimentos adquiridos nesta disciplina.

A autora.

Aula 1- Comunicação

Objetivo

Nesta primeira aula, temos como objetivo demonstrar a importância da comunicação, a qual tem sua história ligada ao surgimento da tecnologia.

1.1 Entendendo a Comunicação

Comunicação é uma palavra derivada do latim *communicare*, que significa: partilhar, participar algo, tornar comum.

É através da comunicação que seres humanos e animais partilham informações entre si, tornando o comunicar uma atividade básica para a vida em sociedade. Com o surgimento das novas tecnologias, com a sofisticação e aprimoramento de métodos de comunicação existentes, a cada dia surgem novas alternativas dinamizando as possibilidades de comunicação.



Figura1: Charge fazendo uma analogia entre a fogueira e os celulares.

Fonte: <<http://www.duniverso.com.br/comunicacao-perfeita-nem-tanto-charge/>. Acesso em 16 Dez. de 2014.

A comunicação é necessária e está presente na vida do ser humano desde o início dos tempos.

Alguns fatores contribuíram para a evolução nas formas de comunicação, tais como: trocar informações, registrar fatos, expressar ideias e emoções. A partir disso, o homem aperfeiçoou sua capacidade de se relacionar e, conforme as necessidades surgiram, o homem usou sua racionalidade para desenvolver novos mecanismos para a comunicação e a tecnologia.

1.2 Evolução da Comunicação

Devido à troca de mensagens e consequente troca de experiência a comunicação é também a responsável por grandes avanços e grandes descobertas.

A comunicação humana vem desde a pré-história quando os primeiros seres humanos começaram a se comunicar através de pinturas rupestres e de gestos, passando pelos hieróglifos egípcios, hieróglifos maias (figura 2) e o enorme acervo de informação que nos foi deixado através da escrita.

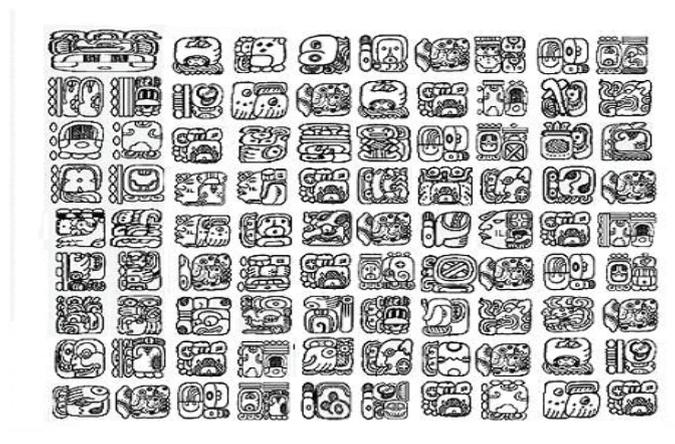


Figura 2: Hieróglifos Maias.

Fonte: <<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/fichaTecnicaAula.html?aula=11769> > Acesso em 09 Dez de 2014.

Os sistemas de informação e as redes de computadores na atualidade têm desempenhado um importante papel na comunicação, pois é através dessas ferramentas que a comunicação tem a possibilidade de superar barreiras principalmente corporativas.

Novas maneiras de pensar e de conviver estão surgindo no mundo das telecomunicações e da informática. As relações interpessoais através da comunicação dependem da transformação incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos, o que leva a escrita, audição, visão, criação, leitura e aprendizagem a serem transformados por uma informática cada vez mais avançada.

Hoje em dia, encontramos várias tecnologias que possibilitam a comunicação, porém o que dará maior importância a essas tecnologias é a interação e a colaboração de cada uma delas para o desenvolvimento humano e corporativo. A Era da Informação e do Conhecimento em que vivemos nos mostra um novo mundo, no qual o trabalho humano é feito por máquinas e o homem fica com a tarefa para a qual é insubstituível: pensar, ser criativo e ter ideias para comunicar.

1.3 A Comunicação e o Conhecimento

Nos últimos tempos, a era da informação vem sendo superada pela onda do conhecimento, pois o aumento da informação disponibilizada pelos meios informatizados vem crescendo muito. Sendo imprescindível desenvolver competências e habilidades na busca, no tratamento e armazenamento da informação que é um diferencial competitivo dos indivíduos. É importante não somente ter uma grande quantidade de informação, mas sim que essa informação seja tratada, analisada e armazenada de forma que agregue valor aos processos.

Para auxiliar e potencializar o processo de produção, envio e recepção das mensagens, o ser humano passou a utilizar utensílios. A tecnologia começou a fazer parte da comunicação, assim como passou a participar da maioria das atividades desenvolvidas pela humanidade ao longo do seu desenvolvimento. A comunicação é uma evolução constante que não para, assim como a tecnologia em favor do conhecimento.

As empresas estão cada vez mais preocupadas com a comunicação porque as possibilidades de diálogo dentro das organizações aumentaram muito por conta do trabalho em grupo. Hoje, as pessoas articulam-se muito mais dentro das empresas, relacionam-se mais, seguindo uma necessidade do mercado.

Assim, é possível afirmar que o mundo hoje se comunica muito mais do que no passado, principalmente por causa da tecnologia da informação e que a comunicação desde o início dos tempos tem importância vital, sendo uma ferramenta de instrução, troca mútua, integração e desenvolvimento.

1.4 Comunicação e o poder nas organizações hoteleiras

O mercado hoteleiro vem crescendo sem interrupção em todo o mundo. Atualmente, existem meios de hospedagem de diversos tipos e classificações, cada um deles com uma grande quantidade de representantes, o que torna o mercado cada dia mais competitivo.

Esse cenário contribui para a busca da melhor qualidade dos serviços, assim como para uma comunicação interna que pode também gerar resultados ao negócio.

Nos dias de hoje, cada vez mais as empresas são organizadas por processos e buscam sinergia entre as áreas para otimizar a utilização de verbas, pessoas e instalações, fazendo com que os bons sistemas de comunicação sejam fundamentais para o sucesso. Na maioria das empresas, a falta de comunicação é um dos fatores responsáveis pela falta de relacionamento entre as áreas, que é um dos principais problemas corporativos.

Sistematizar e construir uma comunicação eficiente, utilizando canais e formatação apropriados capazes de gerar e incentivar iniciativas espontâneas são desafios que as empresas modernas no setor hoteleiro se deparam na busca da competitividade.

A comunicação pode ser vista cada vez mais como um poder nas organizações, ficando assim a responsabilidade de cada empresa decidir se é viável ou não investir em treinamentos e ferramentas para aperfeiçoar a performance de seus funcionários ou criar uma cultura que leve o próprio funcionário a buscar os melhores canais e formas de distribuição das informações.

Embora as grandes organizações e empreendimentos hoteleiros tenham na comunicação uma de suas principais preocupações, é sempre possível encontrar problemas de comunicação entre os setores mesmo os mais organizados e mesmo aqueles que se apoiam nas tecnologias mais modernas por isso é necessário um trabalho contínuo para tentar manter um nível satisfatório de comunicação dentro das empresas. A hotelaria não funciona se não tiver uma boa comunicação entre todos os seus setores, pois cada um deles depende do outro para completar suas ações.



Para saber mais

Leia o artigo: A COMUNICAÇÃO COMO DIFERENCIAL PARA O ATENDIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

Galasso, A. B., Vinicius Guitar E. dos Santos V. G. E. e Salles M. R.R. Revista Turydes. Vol 2, Nº 5 - junho 2009. Em <http://www.eumed.net/rev/turydes/05/gss.htm> Acesso em 10 Dez 2014

Resumo

Nessa aula introdutória, você viu:

- O histórico e a importância da comunicação.
- A comunicação como base para o conhecimento e seu poder nas organizações.

Aula 2 - Informática

Objetivo

A partir de agora vamos conhecer mais sobre a informática e como esta é utilizada em nossas vidas, principalmente, no nosso trabalho.

2.1 O que é Informática?

Segundo o dicionário Aurélio o conceito de informática é:

“1 Ciência que se ocupa do tratamento automático e racional da informação considerada como suporte dos conhecimentos e das comunicações, que se encontra associada à utilização de computador e seus programas.”

Com uma grande evolução na área da informática, foi possível um avanço em quase todas as atividades humanas, atingindo diversos setores como o turismo e a hotelaria. Por isso, é tão importante que os profissionais de qualquer área desenvolvam um conhecimento da tecnologia que será útil na solução de problemas e para alcançar o sucesso no seu meio profissional.

Na atualidade, a informática está inserida profundamente em nossas vidas e é utilizada em nosso dia a dia, nos nossos afazeres tanto pessoais como profissionais. Vale dizer que tudo gira ao redor da informática e da tecnologia.

No entanto, existe toda uma história para a informática estar hoje tão desenvolvida e acessível, no início o acesso era difícil e restrito, mas com o passar dos anos a informática começou a ser difundida por todo o mundo, sendo assim, é importante que conheçamos a história da informática, sua caminhada até o século XXI, para assim entendermos as transformações dentro da hotelaria mundial.

2.2 Histórico

Dica



Quer visualizar a história do computador? Que tal assistir um a vídeo interessante?

História do Computador em minutos

Fonte: <<https://www.youtube.com/watch?gl=BR&v=F3qWg1JBPZg&hl=pt&feature=related>>. Acesso em 05 Nov 2014.

Ainda na Pré-história, a primeira forma de contagem utilizada pelo homem foram os dedos da mão, esse foi o início do sistema que conhecemos hoje como decimal.

Cada dia mais complicados e em grande número os cálculos não eram mais possíveis apenas utilizando as mãos, então percebeu-se a necessidade de um instrumento para auxiliar as tarefas de cálculo, foi quando surgiu há cerca de 2.500 anos o ÁBACO que foi o primeiro instrumento usado para mecanizar a tarefa da contagem.



Figura 3: Ábaco Romano.

Fonte: <<http://www.jotdown.es/2011/11/manuel-de-lorenzo-todo-es-numero%E2%80%A6-o-no/>> Acesso em 14 Fev. 2015.

Por volta de 1642, a calculadora de Pascal foi criada por Blaise Pascal, filósofo, físico e matemático francês. A Pascaline foi feita com base em rodas e engrenagens para realizar somas e subtrações e foi a primeira máquina de calcular mecânica. Esse momento é considerado o início do desenvolvimento da informática no mundo.

Depois de muito tempo e de várias outras descobertas, o funcionário do Departamento de Recenseamento dos E.U.A, Herman Hellerith, criou uma máquina de perfurar cartões e de tabular e ordenar, o que revolucionou o processamento de dados. A máquina criada aumentou a velocidade de processamento dos dados do censo, baixou os custos, aumentou a qualidade e a quantidade das informações. A tecnologia de cartões perfurados teve grande divulgação e Hellerith criou uma empresa que deu origem a IBM. Os projetos nessa época eram baseados na utilização de relés e válvulas eletrônicas.

Em 1931, surgiu pela primeira vez uma máquina automatizada que realizava cálculos (Figura 4). O primeiro computador foi desenvolvido por Vannevar Bush, nos Estados Unidos.

As funções realizadas pelo primeiro computador eram muito restritas, mas estavam muito além do seu tempo. O sistema era analógico, parecido com uma calculadora, mas permitia a inclusão de números, para que fossem executadas sequências numéricas infinitas.

Nesse momento, inicia-se a utilização do Sistema Binário de George Boole. O sistema binário de Boole é uma lógica, na qual o computador fazia a leitura dos números 0 e 1, números fora deste padrão eram descartados pelo computador. Esse sistema binário foi o que tornou possível o desenvolvimento de microprocessadores.

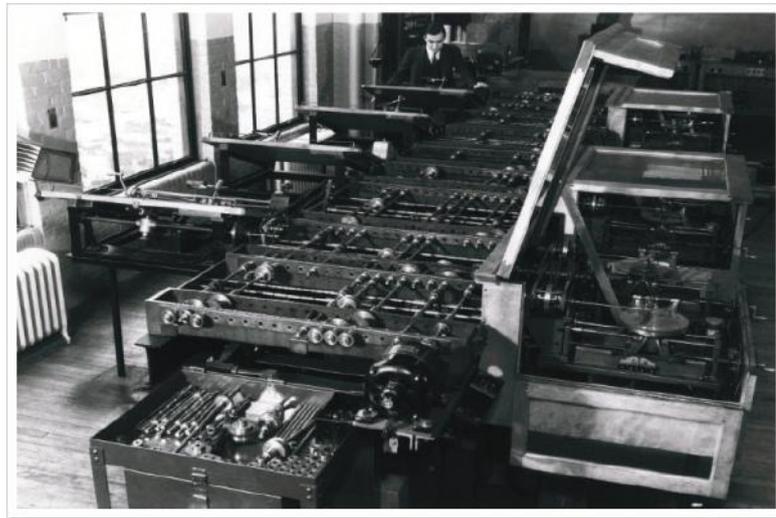


Figura 4: Analisador Diferencial.

Fonte: <<http://kid-bentinho.blogspot.com.br/2013/05/10-colossais-computadores-antigos-que.html>> Acesso em 09 de Dez de 2014.

Durante a Segunda Guerra mundial, os computadores foram usados para codificação de mensagens secretas e também para calcular a trajetória de mísseis. Depois de terminada a guerra, em 1946 foi criado o ENIAC - *Electronic Numerical Integrator Analyzer and Computer* (figura 5), um computador de 30 toneladas, 170m² e 18.000 válvulas, esse foi o computador responsável por fazer os cálculos no desenvolvimento da bomba atômica, mas ainda tinha muito que melhorar, pois de 2 em 2 minutos era perdida uma válvula por sobrecarga, que resultava na perda de um componente.

Em relação às máquinas mecânicas, o computador apresentava maior velocidade e capacidade de processamento contínuo, com poucos erros de cálculo e pequeno tempo de manutenção. No entanto, quebravam muito rápido, tinham o custo elevado, pouca confiabilidade e usavam quilômetros de fios. Além disso, consumiam uma elevada quantidade de energia e precisavam de um grande sistema de ar-condicionado para dissipar o calor produzido pelas válvulas. A memória deste computador era de 2K.

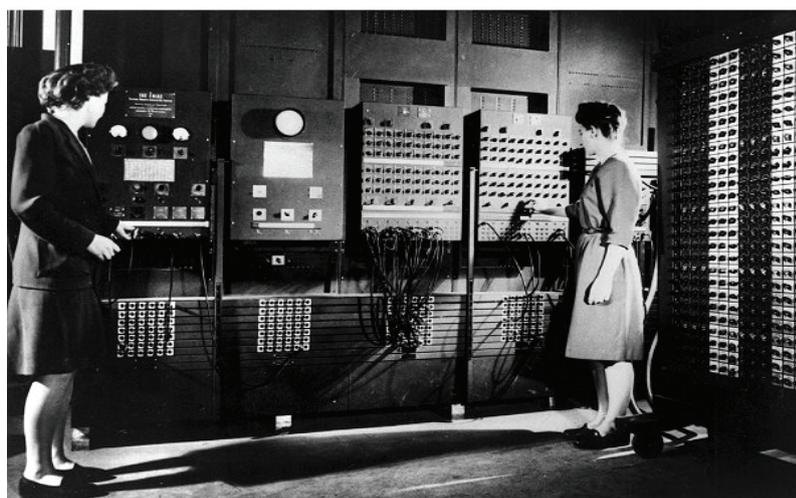


Figura 5: Electronic Numerical Integrator Analyzer and Computer - ENIAC 1946.

Fonte: <<http://www.computerhistory.org/revolution/birth-of-the-computer/4/78/317>> Acesso 15 Nov. de 2014.

Em 1954, a empresa Texas Instruments criou o primeiro transistor utilizando silício. Dois anos depois, o centro de pesquisas MIT - Instituto de Tecnologia de Massachusetts cria o primeiro computador utilizando transistores.

Em 1963, Douglas Engelbart patenteia o mouse. No ano seguinte, Paul Baran, pesquisador norte-americano, projeta e cria a primeira rede de computadores interligada por fios e, em 1968, Douglas Engelbart cria um sistema com mouse, teclado e janelas.

A interface gráfica e a forma como estamos acostumados a ver hoje nossa tela de computador com ícones, janelas e vários aplicativos, nem sempre foi assim, para utilizar os programas no computador, antes dessas criações, eram realizados comandos diretamente na base de dados do computador. No entanto, podemos dizer que foi uma evolução muito grande no mundo da informática, tanto a criação do mouse como da interface gráfica para a utilização dos computadores.

No final dos anos 1960, os norte-americanos criaram um centro de pesquisas de tecnologia avançada, o ARPA – *Advanced Research and Projects Network*. Este centro possibilitou grandes avanços, e um grande exemplo desses avanços foi a rede descentralizada que hoje é chamada de Internet.

Em 1971, a Intel cria o MCS-4, primeiro microcomputador pessoal com o processador 4004. Na sequência 1972, a empresa Atari cria o primeiro videogame com o jogo Pong. No ano de 1975, foi desenvolvida a linguagem *Basic*, a primeira linguagem criada para microcomputadores. As linguagens anteriores eram adequadas apenas para grandes e médios computadores.

A Microsoft surge no mercado da informática, em meados de 1975, com Bill Gates e Paul Allen. A empresa tinha o objetivo de disponibilizar para outras empresas e pessoas físicas um sistema operacional, no qual qualquer pessoa pudesse operar um computador e realizar tarefas simples como: trabalhar com software de escritório e acessar a internet. No ano seguinte, em 1976, surge, no mercado, dois outros personagens do mundo da informática, muito conhecidos, atualmente, os famosos Steve Jobs e Steve Wosniack, eles criaram o microcomputador chamado Apple, no qual em vários meses de trabalho, surgiram os primeiros caracteres na tela em resposta ao teclado, que logo foi aprimorado e lançado como Apple II, este foi o primeiro computador com unidade de disco flexível e foi um dos computadores 8 bits mais marcantes na indústria e comércio da época.

Por volta de 1984, a Apple lançava o Lisa, primeiro microcomputador pessoal da época e que seria puramente uma obra de Steve Jobs, o Macintosh, que são computadores fáceis de interagir por sua interface gráfica e com mouse, mas apesar de ter grande sucesso, foi considerado um computador de alto custo e limitado se comparado ao IBM PC – Personal Computer, pois o IBM, além de ser mais barato, foi desenvolvido utilizando uma arquitetura mais flexível e aberta para desenvolver microcomputadores.

Dica

Confira a apresentação mais impressionante na história dos Estados Unidos, onde Steve Jobs apresenta o *Macintosh* pela primeira vez.

Veja o Vídeo: The Lost 1984 Video: young Steve Jobs introduces the Macintosh

Fonte: <<https://www.youtube.com/watch?v=2B-XwPjn9YY>> Acesso em 09 de Dez 2014.

A história do Windows começou em 1981, antes mesmo do lançamento do Apple Lisa, mas o produto chega ao mercado somente em 1985 com o nome de Windows 1.0 através da empresa Microsoft. Outro avanço foi a World Wide Web - www, criada por Tim Berners-Lee, pouco tempo depois. No mesmo período, surge Linus Torvald que lança o sistema operacional de código aberto, o Linux.

A rivalidade de Steve Jobs com Bill Gates (figura 6) já é muito conhecida na área da tecnologia e foi retratada no filme Piratas do Vale do Silício. A relação de Jobs com Gates foi balanceada pela rivalidade e pela amizade. Os dois concorrentes firmaram acordos milionários como quando a Apple precisava de bons editores de textos e a Microsoft disponibilizou o Word e, quando a Apple depois do lançamento do iPod, disponibilizou seu serviço de música, o iTunes, para o Windows.



Figura 6: Bill Gates a esquerda e Steve Jobs a direita.

Fonte: <http://www.tecdicas.com/td_09F_content/uploads/jobs-gates3.jpg> Acesso 14 de Fev. de 2015.

Assista ao filme: Piratas do Vale do Silício

O filme oferece uma versão dramatizada do nascimento da era da informática doméstica, desde o primeiro PC, através da histórica rivalidade a Apple Inc. e seu Macintosh e a Microsoft, indo desde O Altair 8800 da empresa MITS, passando pelo MS-DOS, e pelo IBM PC e terminando no Microsoft Windows.



Nos dias atuais existem várias marcas e várias empresas que são fortes na área de informática pelo mundo, no entanto as empresas precursoras Apple e Microsoft, ainda dominam o mercado de computadores.

Um grande fenômeno na atualidade, o Google teve início em janeiro de 1996 como um projeto de pesquisa de Larry Page e Sergey Brin, quando eram estudantes de doutorado na Universidade Stanford, na Califórnia, Estados Unidos. Foi o primeiro site de pesquisa da Internet e atualmente é o maior e melhor site de pesquisa no mundo e é uma das principais empresas multinacionais de serviços online e software.

O sistema operacional mais utilizado mundialmente hoje é o Microsoft Windows e teve várias versões importantes e muito conhecidas como o Windows 95, 98, 2000, XP, Vista, 7 e atualmente as versões 8 e 8.1. Os sistemas operacionais da Apple também tiveram destaque tanto nos computadores quanto nos smartphones como Macintosh, iPhone e iPad.

Atualmente, o Androide é o sistema operacional mais utilizado nos smartphones e é baseado no núcleo do Linux. Foi criado pela Open Handset Alliance, que é liderada pela Google e vem sendo utilizado por grandes fabricantes de celulares como HTC, Samsung, Sony, Motorola e LG.

O Facebook foi outra febre no mundo inteiro, a rede social foi criada por Mark Zuckerberg em 2004 e por seus colegas de quarto da faculdade Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes. A criação do site foi inicialmente limitada pelos fundadores aos estudantes da Universidade de Harvard. Em 2012, atingiu a marca de 1 bilhão de usuários ativos, começando a era Facebook. Mark Zuckerberg também comprou o Instagram, Oculus Rift e Whatsapp, que também são utilizados em larga escala por pessoas em todas as partes mundo.

Hoje podemos realizar várias funções e atividades através de um computador móvel ou através de um telefone móvel (figura 7). Os computadores estão cada vez mais leves e acessíveis, e as novas tecnologias móveis como os celulares, cada vez mais desenvolvidos com sistema operacional, aplicativos para desenvolvimento de atividades pessoais e profissionais e acesso à internet a qualquer lugar que esteja. Assim, a tecnologia está cada vez mais inserida no cotidiano das pessoas e das empresas em geral.



Figura 7: Telefone móvel iPhone 6.

Fonte: <<http://macmais.com.br/noticias/duas-versoes-do-iphone-6-podem-ser-lancadas-no-dia-19-setembro/>>
Acesso em 15 de Fev. de 2015.

Dica



Caso tenha interesse assista ao Vídeo: Evolução da Informática - Dos primeiros computadores à internet.

É um documentário que retrata passagens durante a evolução dos computadores, sua utilização, os primeiros vídeo games, interfaces, surgimento da internet no mundo e as primeiras experiências no Brasil. São informações interessantes e algumas vezes até engraçadas.

Fonte: https://www.youtube.com/watch?v=Sx1Z_MGwDS8

Aula 3 - Tecnologia da Informação

Objetivo

Na terceira aula será possível entender a evolução da Tecnologia da Informação assim como a sua aplicação no turismo e no setor hoteleiro.

3.1 Evolução

A evolução da TI - Tecnologia da Informação nos mostra como essa ferramenta é imprescindível nos dias de hoje nas empresas e como os sistemas informatizados estão se desenvolvendo, modificando e sendo aplicados.

Foram os computadores dentro das empresas e organizações que deram origem a TI. Anteriormente, os processos de tratamento das informações estavam em formato de memorandos, planilhas e tabulações, sempre datilografadas e repassadas por meio de malotes aos funcionários, ou cartas aos clientes e fornecedores, mas esses procedimentos evoluíram com as novas tecnologias.

A tecnologia da informação passou por uma série de transformações para se tornar o que conhecemos hoje como TCI - Tecnologia da Informação e Comunicação. Vale ressaltar que é um termo muito usado na atualidade e são todas as tecnologias que medem os processos de comunicação e informacionais.

É importante analisarmos a construção dessa tecnologia da informação e comunicação ao longo dos anos, percebendo os avanços e verificando de que forma chegamos ao que conhecemos hoje como informática e comunicação.

A partir de 1960, os computadores começaram a se tornar importantes para as grandes e médias empresas, mas ainda eram muito limitados na sua aplicação e eram incompatíveis entre si. Os avanços da informática eram vistos até aquela época apenas através do *hardware* visando melhorias no custo, na velocidade dos equipamentos e nas aplicações que praticamente não existiam.

Já na década de 1970, as linhas telefônicas de voz passaram a permitir o acesso a terminais remotos de computadores e as telecomunicações se tornaram uma base tecnológica, o que levou as empresas a automatizar suas atividades burocráticas. Todas as ações aconteciam na sala de processamento de dados os chamados CPD's - Centro de Processamento de Dados, responsáveis pelo tratamento das informações, local onde eram concentrados os computadores e sistemas (*softwares*) responsáveis pelo processamento de dados de uma empresa ou organização.

Em meados de 1970, as transformações tecnológicas começaram a mostrar novas opções para a transformação de dados em informações e para o melhoramento e adequação dos sistemas de acordo com as necessidades da cada empresa. Surge também os pacotes de *software*, que combinado com a flexibilidade dos terminais estimulou muitas inovações que ficaram conhecidas como “sistemas de apoio à decisão”.

Em seguida, surgem os SGBDs - Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados, que são responsáveis por organizar as informações de uma maneira eficaz, evitando duplicidade e facilitando as análises para melhorar as decisões.

Em 1980, ocorreram mudanças tecnológicas, principalmente, em tecnologias de escritório e microcomputadores com softwares e aplicativos mais desenvolvidos e o termo “Tecnologia da Informação” passou a ser mais usado.

Os gerenciadores de banco de dados se tornaram disponíveis nos PCs - *Personal Computers* e *softwares* de custo baixo dominaram o mercado, assim, as atenções se voltavam para o mercado em busca de novas estratégias com base nas tecnologias de TI. As telecomunicações e os microcomputadores permitiram o uso da TI nas empresas do mundo todo.

Foram criados, então, programas de “conscientização gerencial” para os altos executivos e o CSU - Centro de Suporte ao Usuário ou o chamado *Help Desk*, onde os usuários consultavam para esclarecer dúvidas, além de receberem consultoria na área tecnológica, ambos para possibilitar o acesso e conhecimento das ferramentas de TI existentes nas empresas e uma maior aceitação.

Na década de 1990, sistemas abertos, integração e modelos se tornam itens essenciais nos departamentos de sistemas acabando com a incompatibilidade. A integração tecnológica flexibilizou e facilitou a troca e o acesso às informações otimizando o funcionamento das empresas.

De modo abrupto, a mudança se acelerou em quase todas as áreas dos negócios e da tecnologia. A transformação e utilização das ferramentas da TI se tornaram globais e as distinções entre computador e comunicação desaparecem mudando radicalmente o mundo dos negócios.

3.2 Tecnologia da Informação e Turismo

A Hotelaria, como o turismo em geral, depende muito de novas tecnologias da informação para se atualizar com novas ferramentas que permitam o desempenho mais eficiente em cada setor do hotel, criando melhores resultados para a gestão. Na gestão hoteleira, a utilização da TI ajuda os hotéis a ter vantagens na competição de mercado, na diminuição de custos operacionais,

no ganho de tempo e também é um meio eficaz de obter e compartilhar informação tanto internas como externas, interligando todos aqueles que fazem parte da cadeia produtiva.

Alguns exemplos da TI dentro dos hotéis que podem ser observados são a Internet, a Intranet, as conexões por e-mail, o comércio eletrônico, os sistemas de central de reservas e aplicações da web, os *softwares* de escritório e *softwares* especializados para a rede hoteleira. As tecnologias com base na Internet têm sido fundamentais para o gerenciamento de atividades e são utilizadas como ferramenta de comunicação e interação com os colaboradores, clientes, fornecedores e outros canais relacionados ao setor turístico.

Mas é preciso entender que informatizar não é apenas mecanizar os processos manuais ou as rotinas tradicionais, o objetivo é adotar novas maneiras inteligentes e utilizar a informática para chegar a um resultado muitas vezes melhor, de maneira ágil e com o menor custo e menor gasto de energia.

É possível perceber que utilizando a TI um hotel até pode trocar de *software*, mas dificilmente retornará para um processo manual. E isso porque são notáveis os benefícios da informatização. Os dados são levados com agilidade, clareza e se tornam informação para ser usada na tomada de decisão de maneira segura na gerencia e no setor comercial. O domínio da informação é um diferencial muito importante em um mundo competitivo como a hotelaria.

Atualmente, os administradores de hotéis sabem da importância de administrar com base na TI, já que o investimento eleva a qualidade do serviço no hotel. E isso impacta diretamente sobre o cliente, pois ajudam na busca, satisfação e fidelização.

3.3 Impactos da TIC nos meios de hospedagem

A TIC - Tecnologia da informação e comunicação é, muitas vezes, responsável por aumentar a eficiência e diminuir custos nas operações internas do hotel com sistemas de emitir contas, fazer contabilidade, gerir recursos humanos, gerir disponibilidades, assim como, fazer o marketing e a distribuição via GDS - Global Distribution Systems, internet e reservas online; além de fazer a gestão dos apartamentos e proporcionar o conforto geral dos hóspedes.

A indústria da hospedagem focaliza suas prioridades na escolha de tecnologia de informação visando incrementar a produtividade dos funcionários e o aumento das receitas. O tamanho, a complexidade, independente ou pertencente a uma rede, tudo influencia o tipo de tecnologia adotada e seu uso mais intensivo ou não. A adoção das TIC tem como trajetória, inicialmente, aprimorar o aumento de produtividade, depois o aumento da receita e finalmente na melhor qualidade de serviço aos hóspedes.

Aula 4 - Informatização dos Hotéis

Objetivo

Nesta aula, vamos estudar como informatização está em todo o setor hoteleiro, desde os pequenos estabelecimentos a grandes corporações que contam com sistemas simples ou sofisticados de administração e operação hoteleira.

4.1 A importância dos Sistemas Informatizados

Para alcançar o sucesso, é preciso ter o auxílio de ferramentas de software de gestão hoteleira, como o Micros-Fidelio, por exemplo, aplicativos de escritório como o Microsoft Office, adaptados cada unidade hoteleira e às suas necessidades e colaboradores capacitados para trabalhar com as novas tecnologias. É preciso ter ferramentas para otimizar os diferentes departamentos, conectando eficazmente recursos e serviços numa plataforma única para partilhar informação.

O meio inovador das tecnologias da informação é decisivo para o sucesso de uma unidade hoteleira, pois melhora a capacidade de resposta aos serviços solicitados e reduz a incidência de erros.

A comunicação dentro do hotel deve ser exercida em todos os sentidos, tanto de cima para baixo quanto da base até o mais alto escalão. No entanto, a comunicação deve ser clara e objetiva entre todos os funcionários. Sem uma comunicação eficaz, a informação se torna inútil e, para conquistar o cliente externo, precisa-se conquistar primeiramente o interno, que são os funcionários. Tudo isso é facilitado através de instrumentos informatizados adotados pelo hotel.

As empresas hoteleiras enfrentam na atualidade um mercado cada vez mais competitivo. As novas tecnologias da informação e comunicação permitem que os clientes estejam cada vez mais informados e exigentes. Para enfrentar essa competitividade, um hotel, além de prestar um excelente serviço, tem que saber criar produtos que vão ao encontro das necessidades dos seus clientes.

A habilidade das organizações hoteleiras para colocar em prática uma oferta de produtos e um tratamento personalizado para o cliente requer uma infraestrutura tecnológica apropriada e facilitadora no recolhimento de dados que serão utilizados em seu favor.

Aula 5 - Informática aplicada aos Meios de Hospedagem

Objetivo

Agora que conhecemos a história e a importância da informática para a hotelaria, vamos então estudar alguns recursos disponíveis e como aplicá-los no dia a dia profissional. Inicialmente, entendendo os conceitos básicos.

5.1 Partes do Computador

As partes de um computador compõe o que chamamos de *hardware*, que é o conjunto de dispositivos ou a parte física, que formam o computador, isto é, a máquina propriamente dita.

5.1.1 Unidades de Entrada

As unidades de entrada do computador têm como função ler e transmitir dados. Os principais dispositivos de entrada são:

a) Teclado (figura 8): Utilizado para entrada de dados através da digitação.

O teclado é dividido em três partes:

Teclado alfanumérico, parecido com uma máquina de escrever.

Teclado numérico, semelhante a uma calculadora.

Teclado de controle, formado por um grupo de teclas, que isoladamente ou em conjunto com outras teclas, executam comandos ou funções específicas, como as teclas <Shift>, <Ctrl>, <Alt>, entre outras.



Figura 8: Teclado.

Fonte: < <https://poseducacao2010.files.wordpress.com/2010/03/teclado1.jpg> > Acesso em 10 de Dez de 2014.

b) *Mouse* (figura 9): Também conhecido como dispositivo apontador. Serve para apontar e selecionar as opções possíveis que aparecem na tela.



Figura 9: Mouse.

Fonte: <<http://www.rneletr.com.br/loja/detalhes.asp?id=4&produto=29&nome=Mini-Mouse-Optico-Cabo-Usb-Retratil-Para-Notebook-E-Pc.>> Acesso em 10 de Dez 2014.

c) *Scanner* (figura 10): Dispositivo que serve para transferir desenhos, fotos e textos para o computador.



Figura 10: Scanner.

Fonte: <<http://www.nominimo.com.br/scanner.html>> Acesso em 10 de Dez de 2014.

d) *Leitor Óptico*: É um dispositivo que serve para evitar o enorme tempo gasto com digitação de dados, é como um *scanner*, só que é utilizado, geralmente, para ler códigos de barra (figura 11), são também utilizados nos equipamentos de fechadura eletrônica (figura 12) nas quais são usadas cartões magnéticos e não chaves.



Figura 11: Leitor Óptico de códigos de barra.

Fonte: <<http://www.pontodasimpessoras.com.br/leitor-de-cod-barras-optico-ps2-bematech-br-310-bk>> Acesso em 10 de Dez 2014



Figura 12: Fechadura eletrônica.

Fonte: <https://blog.avast.com/pt-br/2012/12/08/seguranca-fechaduras-de-quartos-de-hotel-hackeadas/>> Acesso em 15 de Fev. de 2015.

e) Microfone: Também é um dispositivo de entrada, pois através dele podemos gravar sons, transmitir a nossa voz pela internet ou mesmo ditar um texto para o computador, utilizando um dos programas mais recentes de reconhecimento de voz, pode ser interno ou externo.

5.1.2 Unidade Central de Processamento

CPU - *Central Processing Unit* (figura 13), ou em português: UCP - Unidade Central de Processamento é considerada o coração do computador e formada

por circuitos integrados em um pequeno suporte de silício chamado *chip*. Esta central é composta pelos módulos:

a) Microprocessador

Unidade de Controle: que analisa cada instrução de um programa, controla as informações na memória principal, ativa a seção aritmética e lógica, ativa os canais de entrada ou saída, selecionando os dados a serem transferidos e o dispositivo que será empregado na transferência.

Unidade Aritmética e Lógica: que só se comunica com a unidade de controle, serve para realizar os cálculos de tipo aritmético (soma, subtração, multiplicação, divisão, radiciação, etc.) e tipo lógico (comparações).

b) Gerador de *Clock* – Gerador de frequência:

É responsável pela alimentação do sincronismo do sistema.

Assista ao vídeo clock #1 e saiba mais como funciona o Gerador Clock.

Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=CqhVFesFIPk>



c) Multiplexador de Bus:

É responsável pela geração dos sinais de controle.



Figura 13: CPU.

Fonte: <<http://www.ebay.co.uk/itm/Laptop-Notebook-CPU-Processor-Intel-Core-2-Duo-LF80537-T5800-2-00-2M-800-/200890886895>> Acesso em 10 de Dez de 2014.

5.1.3 Unidades de Memória

O computador não mantém todas as informações na CPU, ela armazena muitas coisas na memória e seleciona o que precisa a cada momento. Existem dois tipos de memória:

a) Memória Principal:

ROM - *Read Only Memory* ou Memória Somente de Leitura, já vem gravada do fabricante e não pode ser alterada, é uma memória não volátil, pois não se perde o conteúdo quando se desliga o equipamento.

RAM - *Random Access Memory* ou Memória de Acesso Randômico ou Aleatório, memória volátil ou de rascunho, pois seu conteúdo se perde quando acaba a energia e sua maior parte serve para armazenar informações do usuário.

b) Memória Auxiliar ou Memória de Massa:

São meios de armazenamento não voláteis, ilimitados, têm velocidade de acesso bem menor que as da memória principal. A memória de massa também faz papel de dispositivo de entrada e saída, que podem ser:

O **Disco Rígido** é também conhecido como *hard disk* ou *winchester*, é um disco metálico recoberto com uma camada de material em ferro magnético que fica dentro do computador. Atualmente, podemos comprar um HD externo para armazenar informações, que se parecem mais com um *pen-drive* grande.

Também é possível armazenar informações em um **CD** - *Compact Disk* ou Disco Compacto, os CDs têm maior capacidade de armazenamento e são mais resistentes que os discos magnéticos.

Muito difundido, hoje em dia temos o **Pen Drive**, a tradução literal é caneta-drive, ou seja, uma caneta que serve como *driver* de memória para armazenar dados.

5.1.4 Unidades de Saída

As unidades de saída têm por função converter os dados e informações de uma maneira que seja compreensível para o usuário. Servem para que possamos obter os resultados dos dados processados pelo computador, existem diversos periféricos de saída, os mais importantes e utilizados são:

O Monitor de Vídeo (figura 14) que é semelhante a um aparelho receptor

de televisão, onde são apresentados os dados ou informações solicitadas pelo usuário.



Figura 14: Monitor de Vídeo.

Fonte: <<http://en.community.dell.com/dell-blogs/direct2dell/b/direct2dell/archive/2012/10/24/dells-new-s2340t-23-inch-multitouch-monitor-brings-touch-to-systems-upgrading-to-windows-8>> Acesso em 08 de jan 2015.

A Impressora é um dispositivo que imprime, passa para o papel, os dados ou informações armazenados na memória do computador.

Speakers ou **caixas de som** servem para transmitir sons através do micro, sejam músicas ou sons de voz.

Sintetizadores ou **Eletrrodomésticos** ou **Robo Industrial** também podem ser dispositivos de saída, pois atualmente o computador é capaz de controlar quase que absolutamente tudo.

5.2 Programas de computador ou softwares

Software é o nome dado aos programas de um computador, que é considerado o conjunto ordenado de instruções, expresso em linguagens especiais e compreensíveis para a máquina, para que ela possa executar as operações que desejamos.

Os programas ou *softwares* possuem algumas categorias como podemos visualizar em seguida:

5.2.1 Software de Sistema

É responsável pelo funcionamento do próprio computador e por todo o *hardware*. Os mais importantes desses programas são os sistemas operacionais. Estes *softwares* são responsáveis pelo Gerenciamento de Processos e de Armazenamento, pelo Sistema de Entrada e Saída e de arquivos, incluindo o controle de segurança.

Os principais sistemas operacionais (figura 15) disponíveis no mercado atualmente são Windows, Linux, Mac OS – *Operating System*. Outros sistemas operacionais importantes hoje no mercado são Android, BlackBerry OS – *Operating System*.

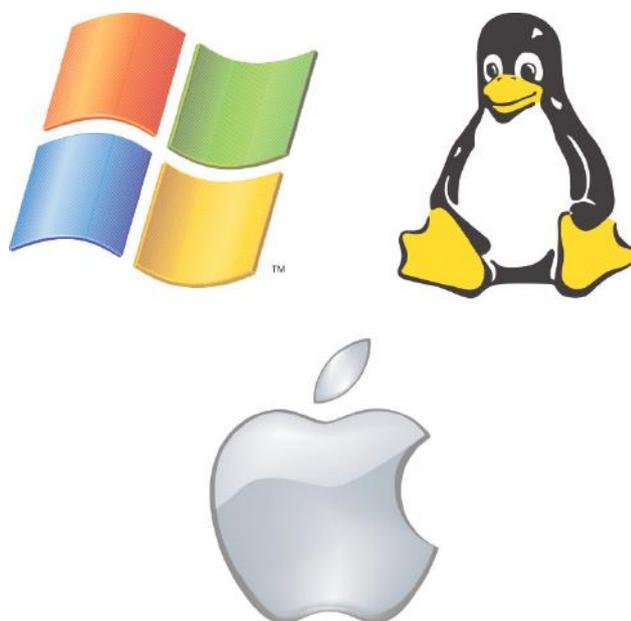


Figura 15: Ícones dos Sistemas Operacionais Windows, LINUX e Mac OS.

Fonte: <<http://www.zoom.com.br/pc-computador/deumzoom/windows-mac-osx-ou-linux-qual-voce-escolhe>>
Acesso em 08 de Dez de 2014.

5.2.2 Software aplicação

Software aplicação ou aplicativo é um programa de computador que tem por objetivo ajudar o usuário a desempenhar uma tarefa específica, em geral ligada a processamento de dados. Alguns exemplos são Internet Explorer, Avast, Skype entre tantos outros conforme a figura 16.



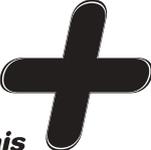
Figura 16: Ícones de Softwares de Aplicação.

Fonte: <<http://antoniogames2014.blogspot.com.br/>> Acesso em 08 de Dez de 2014.

5.2.3 Software proprietário, livre ou comercial

Software Proprietário particular ou **não livre** é um *software* para computadores que é licenciado com direitos exclusivos para o produtor. Seu uso, redistribuição ou modificação é proibido ou requer que você peça permissão. Alguns dos mais conhecidos *softwares* proprietários são o Microsoft Windows, o Microsoft Office, o RealPlayer, o Adobe Photoshop, o Mac OS, entre outros.

Software Livre, segundo a definição da *Free Software Foundation*, é qualquer programa que possa ser utilizado, copiado, estudado e redistribuído sem restrições. O *Software* livre respeita os direitos dos utilizadores permitindo que compartilhem com os outros o que aprenderam, as pessoas que utilizam o *software* livre não se opõem ao software vendido almejando lucro (*software* comercial) desde que respeitem o *copyleft*. Exemplos de *software* livre são LINUX, Mozilla Firefox, Broffice.

Para saber mais 

Pesquise no site: <http://www.softwarepublico.gov.br/> mais informações sobre Software Livre e os incentivos do governo brasileiro nessa área.

Software Comercial é um *software* criado com o objetivo de gerar lucro para a empresa que o criou seja pela venda de licenças ou pela utilização de anúncios no programa. Um *software* comercial muito utilizado é o Windows Live Messenger (antigo MSN Messenger). O programa é considerado um *software* comercial, pois embora seja propriedade da Microsoft, e, conseqüentemente, de código fechado, ele gera lucro para a empresa através dos diversos anúncios presentes no programa.

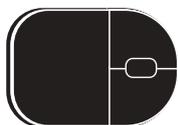
Importante!

Existem alguns *softwares* próprios para o gerenciamento e a operação da hotelaria, vamos estudá-los especificamente na aula 12.

Resumo

Nesta aula, você viu:

- A estrutura dos computadores.
- A diferença entre software e hardware.
- Os principais tipos de softwares disponíveis no mercado.



Atividade

De acordo com as informações da quinta aula, enumere a segunda coluna de acordo com a primeira:

1. Software aplicativo
2. Software livre
3. Software proprietário
4. Software comercial

() é qualquer programa que possa ser utilizado, copiado, estudado e redistribuído sem restrições.

() é um software criado com o objetivo de gerar lucro para a empresa que o criou seja pela venda de licenças ou pela utilização de anúncios no programa. Um muito utilizado é o Windows Live Messenger.

() é um software para computadores que é licenciado com direitos exclusivos para o produtor. Seu uso, redistribuição ou modificação é proibido, ou requer que você peça permissão.

() é um programa de computador que tem por objetivo ajudar o usuário a desempenhar uma tarefa específica, em geral ligada a processamento de dados. Alguns exemplos são Internet Explorer, Avast, Skype.

Aula 6 - Windows

Objetivo

Por ser o sistema operacional mais utilizado nas empresas de todo o mundo vamos aprender a utilizar alguns recursos importantes dessa ferramenta. Para alguns de vocês, a utilização pode ser corriqueira, mas é fundamental que todos tenham uma noção desses recursos para ingressar em alguns setores de um hotel como recepção e reservas. Existem várias versões do Windows, mas as ações básicas são comuns a todos eles.

6.1 Conhecimentos básicos do Windows

O Windows é uma plataforma gráfica que oferece muitas vantagens na hora de elaborar trabalhos. O Windows Explorer é o gerenciador de arquivos e pastas do Windows. Por meio dele, é possível: criar, abrir, renomear, deletar arquivos, etc.

6.1.1 Área de trabalho

Ao ligar o computador, é exibida uma imagem na tela do monitor com várias figuras pequenas (Figura 17). Essa é a área de trabalho ou *desktop* do Windows; Através dela que é possível interagir com o computador. É onde ficam os *menus* e os atalhos que serão usados para executar programas. As figuras pequenas são chamadas ícones.

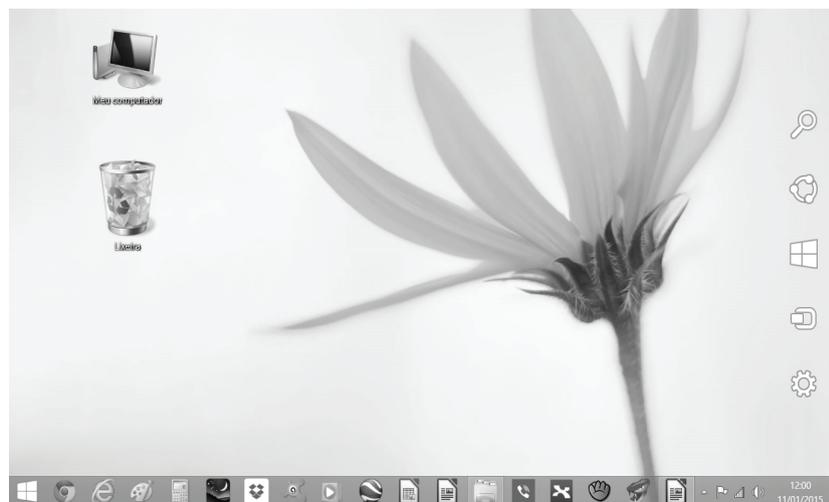


Figura 17: Área de trabalho Windows 8.

Fonte: Acervo do autor

O Windows utiliza como área de trabalho uma interface gráfica, que é um mecanismo de interação entre o usuário e o sistema de computador baseado em símbolos visuais como ícones, *menus* e janelas. Através de um dispositivo de entrada como o mouse ou o teclado, é possível selecionar esses símbolos e manipulá-los de forma a obter algum resultado prático.

6.1.2 Organização de Dados

Vamos imaginar o computador como um armário que podemos guardas muitas coisas.

Quando colocamos no armário objetos diversos sem organizá-los é difícil encontrar o que precisamos quando necessário. Por isso, esse armário é dividido por gavetas, prateleiras, entre outros, nas quais distribuímos os objetos de acordo com sua utilidade para facilitar a procura.

Assim, como o armário, o computador também precisa ser organizado para melhorar a dinâmica do trabalho. Todos os arquivos podem e devem ser distribuídos por diretórios e pastas específicas, que podem ser identificadas como documentos, músicas, imagens, vídeos de acordo com a necessidade como podemos ver na figura 18.

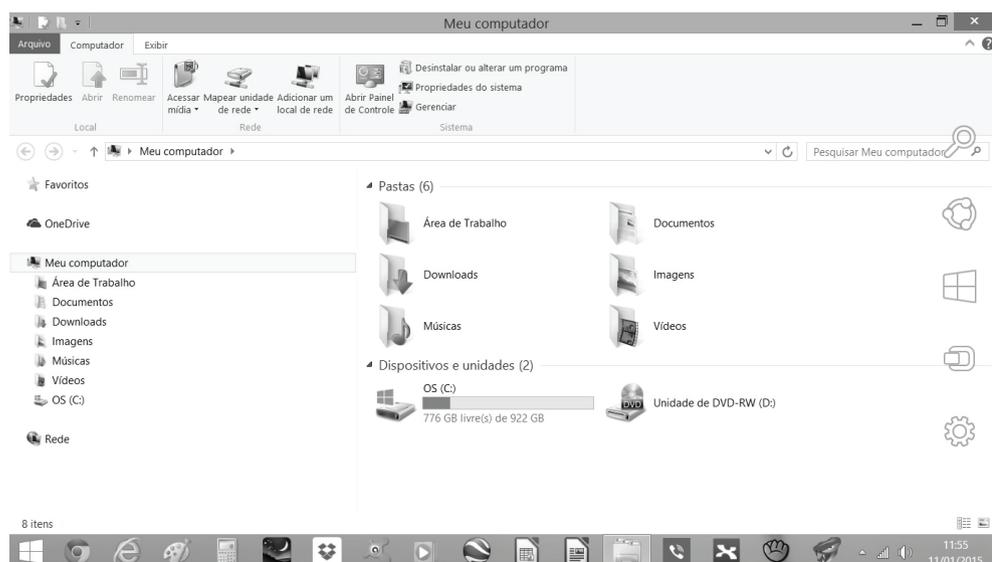


Figura 18: Organização dos dados.

Fonte: Acervo do autor

6.1.3 Arquivo ou documento

É a forma que as informações são armazenadas no computador. Tudo que é produzido usando os programas do computador viram arquivos. São infor-

mações que vão ser agrupadas e nomeadas de acordo com o seu interesse e podem ser armazenados no HD ou em dispositivos móveis como *Pen Drive* e HD externo.

Os arquivos sempre terão um nome e sua especificação ou extensão, separada por um ponto. A extensão serve para identificar em qual programa o arquivo foi criado, verifique a figura 19.

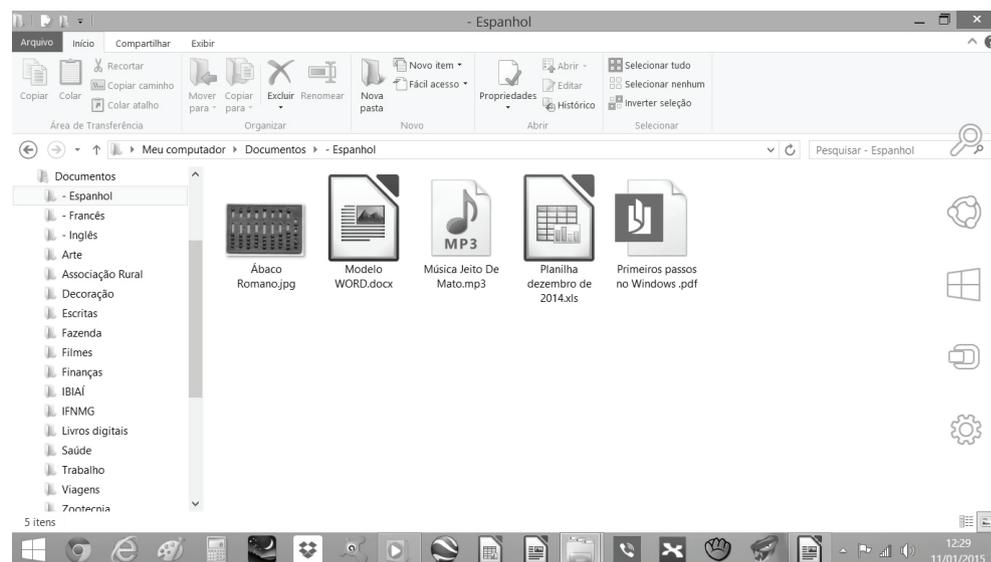


Figura 19: Arquivos.

Fonte: Acervo do autor

ATENÇÃO!

- a) extensão.docx: é atribuída a todo arquivo salvo pelo programa Word 2007. Nas versões anteriores, é representado apenas por “.doc”;
- b) extensão.xls: é atribuída a todo arquivo salvo pelo programa Excel;
- c) extensão.exe: é atribuída a todo arquivo tipo executável (arquivos de programas).

IMPORTANTE!

Sempre dê nomes aos documentos que possam facilitar as buscas.

6.1.4 Pastas

As pastas são os lugares onde armazenamos os arquivos criados. Com elas os documentos ficam agrupados em lugares específicos e podem ter o nome que você escolher, para que possa facilitar a localização desses documentos quando necessário.

Para criar uma pasta na Área de trabalho, podemos seguir os seguintes passos:

a) Dê um clique na área de trabalho com o lado direito do mouse.

b) Na tela surgirá um menu suspenso como na figura 20. Selecione a opção Novo – Pasta.

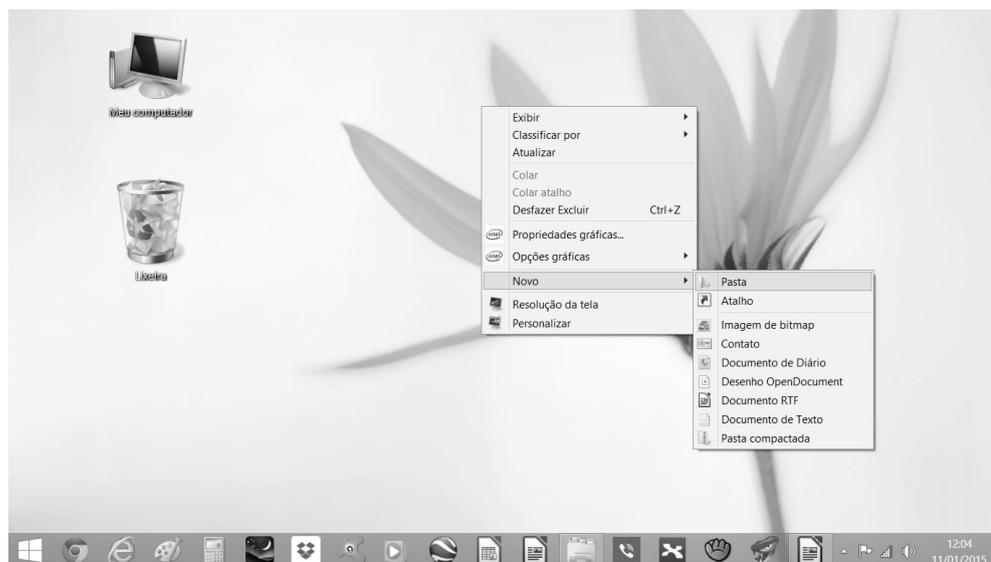


Figura 20: Criação de Pasta na Área de Trabalho.

Fonte: Acervo do autor

c) Surgirá uma pasta ainda com o título de Nova Pasta, visualize a Figura 21. Depois, digite o nome da pasta que está sendo criada. Feito isso, clique em qualquer outro ponto da janela ou pressione a tecla *ENTER* para concluir a ação.



Figura 21: Nomeando Pasta.

Fonte: Acervo do autor

6.1.5 Apagar Arquivos

Caso você não queira mais um documento ou uma pasta, poderá utilizar a opção excluir, que pode ser acionada de duas formas diferentes:

a) selecione o atalho com o botão esquerdo do *mouse* e pressione a tecla *Delete*, ou

b) dê um clique com o botão direito do *mouse* sobre o ícone, para que ele seja selecionado e escolha a opção Excluir (Figura 22).



Figura 22: Excluir Pasta.

Fonte: Acervo do autor

6.1.6 Cópias de Segurança

Podemos guardar no computador muitos arquivos importantes, principalmente, no ambiente de trabalho, como planilhas, orçamentos, documentos, etc. Mas, o computador é suscetível a falhas e tais arquivos importantes podem desaparecer. Por isso, é essencial manter cópias de segurança ou *backups* em um *Pen Drive*, CD ou HD externo.

Hoje, tem sido utilizado o armazenamento em nuvem para fazer *backup*, que foi uma novidade importante para o mundo da informática, pois, cada dia mais, os computadores passavam todo o tempo conectados e, como a internet demonstrou ser um lugar muito mais seguro para se guardar arquivos do que o defectível *hardware*, muitos servidores e programas passaram a oferecer espaço virtual para o armazenamento de informações.



Para saber mais

Leia o artigo: Entenda como funciona o armazenamento e compartilhamento pela nuvem, Ferrari S. Revista Windows. 20 de abril de 2012. <http://revis-tawindows.com.br/tutoriais-e-artigos/entenda-melhor-os-conceitos-da-nu-vem-nova-modalidade-de-compartilhamento-de-dados/#sthash.OIVKJuDi.dpuf> Acesso em 10 Dez 2014.

6.1.7 Lixeira

É o local para onde são enviados todos os arquivos excluídos.

Caso você tenha deletado e enviado para a lixeira qualquer pasta ou arquivo por engano, este ainda pode ser restaurado e retornar para seu local de origem.

a) Clique em Lixeira e selecione o arquivo desejado.

c) Para recuperar o arquivo, clique com o botão direito no mesmo e selecione a opção restaurar como na figura 23, assim ele será enviado para o mesmo lugar que estava anteriormente.

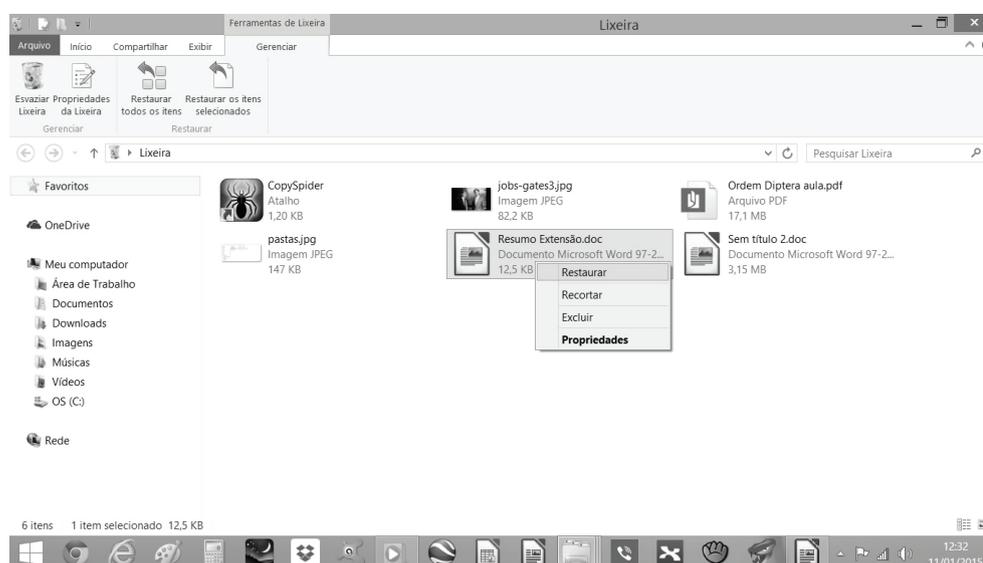


Figura 23: Restaurar arquivo da lixeira.

Fonte: Acervo do autor

Caso seja necessário esvaziar a lixeira, clique com o botão direito do mouse sobre o ícone da Lixeira e selecione a opção Esvaziar Lixeira.

ATENÇÃO!

A opção esvaziar lixeira removerá de forma definitiva todos os arquivos armazenados.

Para apagar definitivamente arquivos e ícones sem enviar para a Lixeira, pressione as teclas Shift+Delete.

6.2 Microsoft Office

Atualmente, quando nos deparamos com ofertas de emprego, é muito comum vermos a exigência de conhecimento do pacote Office. Como o nome já diz é um “pacote” que possui vários programas que são instalados no computador e que são usados para fazer diferentes atividades. Os três aplicativos mais usados do pacote Office são:

Word – Editor de textos no qual é possível escrever cartas, relatórios, fazer currículo e muitas outras tarefas relacionadas a texto.

Excel – É usado para fazer planilhas, tabelas e gráficos.

Power Point – É usado para fazer slides. Nele podem ser feitas apresentações de um produto para clientes ou investidores, ou fazer um trabalho para a escola.

Veremos um pouco mais sobre o funcionamento de cada um deles, pois são indispensáveis nas tarefas do dia a dia profissional.

Existem outros aplicativos no mercado com as mesmas funções como BROffice, LibreOffice, entre outros, mas o Microsoft Office é o mais difundido e utilizado no mundo, por isso trabalharemos com ele.



Para saber mais

Acesse o site oficial Libre Office <https://pt-br.libreoffice.org/> para conhecer mais sobre as ferramentas baseadas em software livre. O pacote Libre Office é gratuito e de fácil instalação.

Resumo

Na sexta aula, você viu:

- O Sistema Operacional mais utilizado nas empresas de todo o mundo.
- Algumas informações básicos sobre o Windows.
- O que é o Microsoft Office.

Aula 7 - Word

Objetivo

Nesta aula, teremos uma noção do que é, e de como funciona um dos editores de texto mais usados no mundo, o Word. Os editores de texto fazem parte do cotidiano de quem trabalha no setor hoteleiro.

7.1 O que é o Word?

Segundo a página oficial da empresa Microsoft Office:

“O Word é um *software* que permite que você crie documentos em um computador. Você pode usar o Word para criar textos, usando fotografias ou ilustrações coloridas, como imagens ou planos de fundo, e adicionar figuras, como mapas e tabelas. Além disso, o Word fornece diversos recursos úteis para a criação de texto de modo que você pode concluir documentos comerciais, como artigos ou relatórios, com facilidade. Você também pode imprimir endereços para cartão-postal ou envelopes.” (<https://support.office.com/pt-BR/article/O-que-%C3%A9-o-Word-da-d531f6-ff2e-4ed9-aed8-c2acfcc6e0d4>)

Apesar do surgimento de outros editores de textos no mercado, particularmente, na linha de *Softwares* Livres LINUX, o Word é um produto da empresa Microsoft e continua sendo o editor de texto mais utilizado no mundo. Mas o *layout* de todos eles é muito parecido, sabendo utilizar o Word, é possível utilizar também o LibreOffice Writer, por exemplo.

7.2 Como utilizar o Word

Podemos acessar o Microsoft Office Word de duas formas: uma é via o Botão Iniciar, a outra é via *desktop* caso haja o ícone referente ao aplicativo.

1ª Forma: Vá ao *Menu* Iniciar, clique em todos os programas, localize a palavra Microsoft Office e encontre a palavra Microsoft Word.

2ª Forma: A outra forma é via área de trabalho. Se você estiver no *desktop* e verificar a existência do ícone do Word, então, basta efetuar dois cliques no botão esquerdo do *mouse* com o ponteiro sobre o ícone do Word.

7.2.1 Abrindo e salvando documentos

Para salvar um documento, clique no botão Microsoft Office e clique em Salvar, como você pode visualizar na Figura 24.



Figura 24: Funções do botão Microsoft Office.

Fonte: <<https://mauriciotavares2.wordpress.com/category/office-2007/>> Acesso 15 Nov. de 2014.

Nomeie o arquivo, escolha a pasta onde será salvo o arquivo e, em seguida, clique no botão Salvar.

Para abrir um documento, clique no botão Microsoft Office e clique em Abrir. Escolha a pasta e o documento a ser aberto. Em seguida, clique no botão Abrir.

7.2.2 Editando um documento

Os textos produzidos podem ser feitos de acordo com a nossa necessidade, sendo assim, podemos formatar esses textos para que fiquem da forma correta dependendo tipo de documento que está sendo elaborado.

Para fazer as alterações necessárias, usamos principalmente as barras de ferramentas (figura 25). Veremos as tarefas mais utilizadas. Normalmente, existem padrões a serem seguidos dependendo do tipo de documento como memorandos e ofícios que são muito utilizados no ambiente profissional.

Para conhecer mais sobre padrões de texto e normas técnicas entre no site da ABNT <http://www.abnt.org.br/>

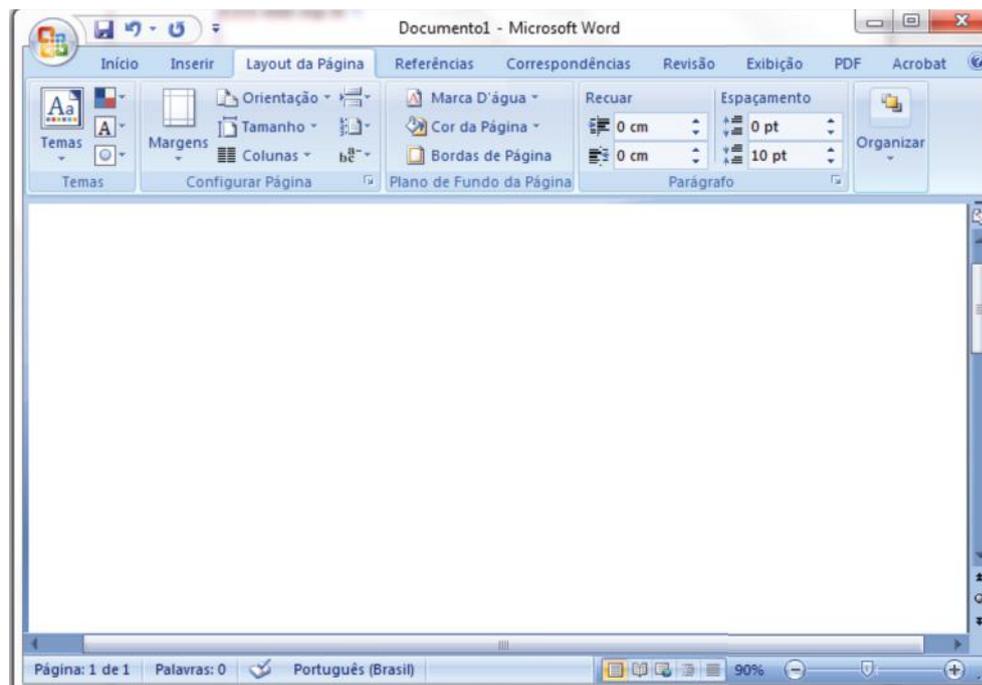


Figura 25: Barra de Ferramentas Início.

Fonte: Acervo pessoal

a) Área de Transferência

1. Copiar – Copia a seleção para depois colar em área de transferência.
2. Recortar – Recorta a seleção para depois colar em outra área.
3. Colar – Você pode colar, em qualquer área desejada, o conteúdo que você copiou ou recortou.
4. Pincel – Copia apenas a formatação de um local para aplicar a outro.

b) Fonte (Tipo de letra)

5. Fonte – Altera o tipo de fonte. Showcard gothic, Times New Roman, SimHei.

6. Tamanho da fonte – Altera o tamanho da fonte. 12, 20, 24
7. **Negrito** – Aplica negrito no texto selecionado.
8. *Itálico* – Aplica itálico no texto selecionado.
9. Sublinhado – Sublinha o texto selecionado.
10. ~~Tachado~~ – Desenha uma linha no meio do texto selecionado.
11. Subscrito – Cria letras pequenas abaixo da letra normal. H₂O
12. Sobrescrito – Cria letras grandes acima da letra normal. 25 m²
13. Maiúsculas e minúsculas – Altera as letras do texto selecionado para MAIÚSCULAS ou minúsculas.
14. Aumentar fonte – Aumenta o tamanho da fonte.
15. Reduzir fonte – Reduz o tamanho da fonte.
16. Limpar formatação – Limpa toda a formatação da seleção, deixando o texto sem formatação.
17. Realçar – Realça a cor desejada no texto selecionado.
18. **Cor da Fonte** – Altera a cor do texto selecionado.

c) Parágrafo

1. Alinhar texto à esquerda.
2. Centralizar o texto.
3. Alinhar o texto à direita.
4. Justificar o texto, alinhar as margens.
5. Espaçamento entre linhas.
6. Colocar plano de fundo atrás do texto.
7. Personalizar borda exterior do texto.
8. Colocar marcadores em uma lista.
9. Colocar números em uma lista.
10. Colocar listas de vários níveis.

11. Diminuir recuo do parágrafo.
12. Aumentar recuo do parágrafo.
13. Classificar em ordem alfabética ou numérica.
14. Mostrar marcas de parágrafo e outros símbolos ocultos.

7.2.3 Inserindo tabelas

Dê um clique no Menu Inserir, em seguida, escolha a opção inserir tabela. Observe a Figura 26:

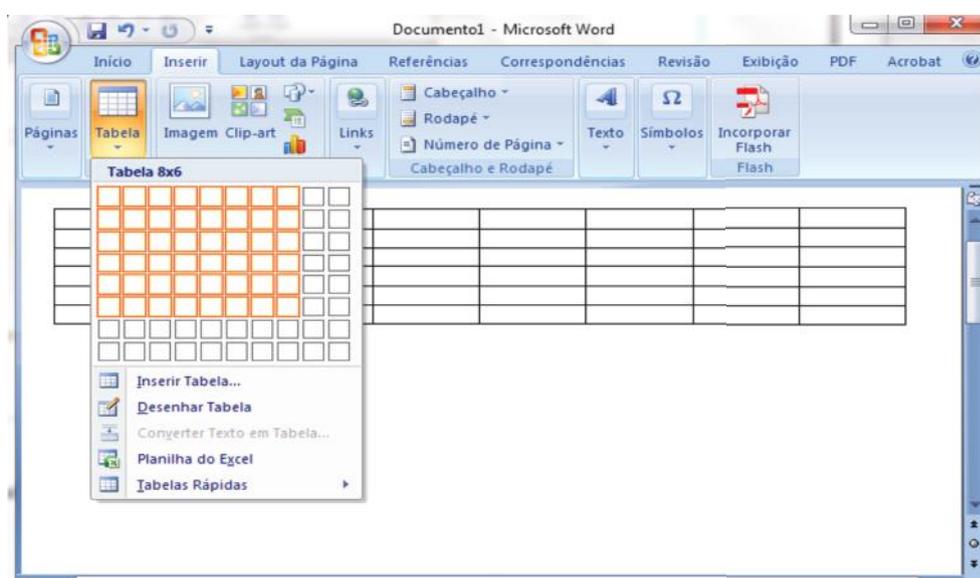


Figura 26: Criando tabela no Word.

Fonte: Acervo pessoal

É possível criar uma tabela com o número de colunas e de linhas que forem necessárias para seu trabalho. Dentro de cada coluna/linha, você também poderá trabalhar a formatação da fonte e do parágrafo.

Para você digitar na tabela, posicionar a Seta do mouse no início da Primeira Linha da Tabela e dar um clique para selecioná-la. Será aberta uma barra de menus e uma outra com o nome de Ferramentas de Tabela.

7.2.4 Inserindo imagens

No documento, também é possível inserir imagens, seja no meio do texto ou dentro de uma tabela. As imagens, geralmente ficam localizadas em uma pasta com o nome minhas imagens ou outra que tenha sido criado.

O Microsoft Word possui uma galeria com diversas figuras que podem ser inseridas nos documentos. Caso tenha fotos ou imagens da Internet, também poderá inseri-las. Observe a Figura 27.

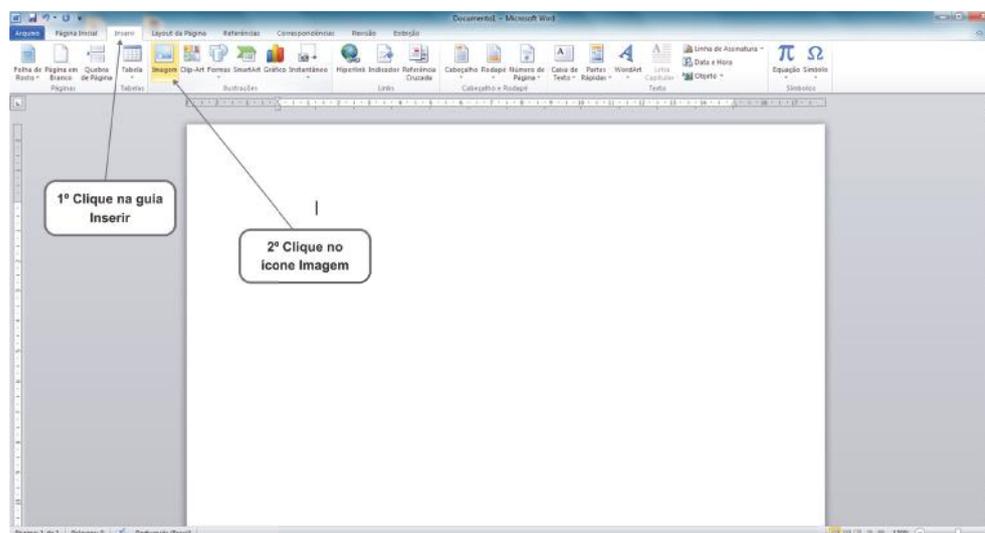


Figura 27: Inserir imagem no Word.

Fonte: <http://dicasdetecnologia.com/wp-content/uploads/2011/11/inserindo_figuras_word_excel_power-point_1.png> Acesso em 15 Fev. de 2015

As imagens que podem ser inseridas são:

1. Imagem do arquivo localizado em seu computador.
2. Imagem do *clip-art*, galeria do Word que possui imagens, sons, filmes ou fotos.
3. Formas, tais como quadrado, círculo, estrelas etc.
4. Elementos gráficos para visualização e comunicação.
5. Gráficos para ilustrar e comparar dados.

7.2.5 Imprimindo o documento

Para imprimir o documento, selecione o botão Microsoft e escolha a opção imprimir.

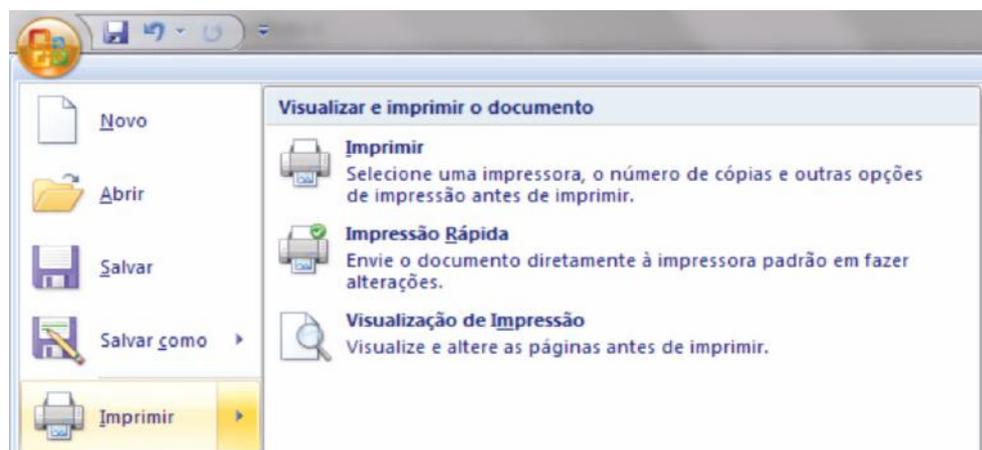


Figura 28: Imprimir documento.

Fonte: <<http://www.tecmundo.com.br/pdf/8420-como-converter-arquivos-do-word-para-pdf.htm>> Acesso 15 Fev. de 2015.

Após escolher a opção imprimir, é possível especificar o tipo de impressão necessário:

1. Em “Imprimir”, você escolhe a impressora, modo, número e quais páginas vai querer impressas.
2. A “Impressão Rápida” imprime o documento inteiro; caso o documento tenha 10 páginas, a impressora imprimirá 10 páginas.
3. Em “Visualização da Impressão”, você irá visualizar o documento como ele vai ficar quando for impresso.

Resumo

Na sétima aula, você aprendeu um pouco sobre o Word:

- O que é e como funciona esta ferramenta.
- Como é feita a formatação de documentos.



Atividade

Digite o texto a seguir utilizando a fonte Arial tamanho 14 para o título na cor vermelha e fonte Arial tamanho 11 na cor preta para o restante do texto. No diálogo coloque cor azul nas falas do médico e marrom nas do paciente. Antes de iniciar a digitação, vá no menu Arquivo e escolha a opção Novo.

Digite o texto abaixo:

O Homem que Queria Eliminar a sua Memória

Entrou no hospital, mandou chamar o melhor neurocirurgião. Disse que era caso de vida e morte. Não se sabe como, o melhor neurocirurgião foi atendê-lo. Médicos são imprevisíveis. Precisa-se muito deles e eles falham; subitamente, estão ali, salvando nossas vidas, ele pensou, sem se incomodar com o lugar-comum. Estava na sala do doutor. Uma sala branca, anônima. Por que são sempre assim, derrotando agente logo de entrada?

O médico: - Sim?

O paciente: - Quero me operar. Quero que o senhor tire um pedaço do meu cérebro.

O médico: - Um pedaço do cérebro? Por que vou tirar um pedaço do seu cérebro?

O paciente: - Porque eu quero.

O médico: - Sim, mas precisa me explicar. Justificar.

O paciente: - Não basta eu querer?

O médico: - Claro que não.

O paciente: - Não sou dono do meu corpo?(...)

FIM

Salve este documento que você acabou de digitar com o nome texto1.

Aula 8 - Excel

Objetivo

Assim como os editores de texto, as planilhas eletrônicas também fazem parte do cotidiano de quem trabalha no setor hoteleiro. Nesta aula, aprenderemos um pouco sobre do que é e como funciona o Excel.

8.1 O que é Excel?

Segundo a página oficial Microsoft office:

“O Excel é um software que permite criar tabelas e calcular e analisar dados. Este tipo de software é chamado de software de planilha eletrônica. O Excel permite criar tabelas que calculam automaticamente os totais de valores numéricos inseridos, imprimir tabelas em layouts organizados e criar gráficos simples.”
(<https://support.office.com/pt-BR/article/O-que-%C3%A9-o-Excel-8373c3d7-bd64-4b7f-bdbd-1fa4b2007b09>)

8.2 Conceitos e propósitos da planilha

Basicamente, o Excel é formado por uma grande planilha que contém várias colunas e linhas. Uma tabela elaborada, a partir desse programa, pode ilustrar de forma gráfica variações de preços de um ou mais produtos; estatísticas diversas mês a mês; somas valores sem a necessidade de cálculos; e organizar de forma fácil, rápida e eficiente, dados e informações de clientes.

As principais funções da planilha são:

- a. concepção de fórmulas adaptadas às necessidades de cálculo dos usuários;
- b. utilização de funções estatísticas, financeiras, matemáticas, etc;
- c. vários tipos de formatações numéricas;
- d. elaboração de quadros e mapas com cálculos;
- e. criação de gráficos, entre outros.

8.3 Utilização básica do Excel

A iniciação do Microsoft Excel é igual a qualquer outro programa para Windows.

Para executar o Microsoft Office Excel, clique em Iniciar Todos os programas > Microsoft Office > Microsoft Office Excel.

Na planilha aberta, a interseção de uma linha e de uma coluna é chamada de célula. As linhas são numeradas, sequencialmente, as colunas são identificadas por letras também sequenciais e cada célula pela linha e coluna que a forma.

Basicamente, a janela do Excel possui algumas formatações relacionadas à fonte, ao alinhamento, à inserção de ilustrações parecidas com Word.

8.3.1 Trabalhando com as planilhas

Na área de trabalho do Excel, você vai encontrar uma planilha onde é apresentado o nome “Pasta1” na barra de título. É uma planilha vazia, com linhas e colunas dispostas de tal forma que as informações possam ser inseridas dentro da grade formada com o cruzamento desses dois elementos.

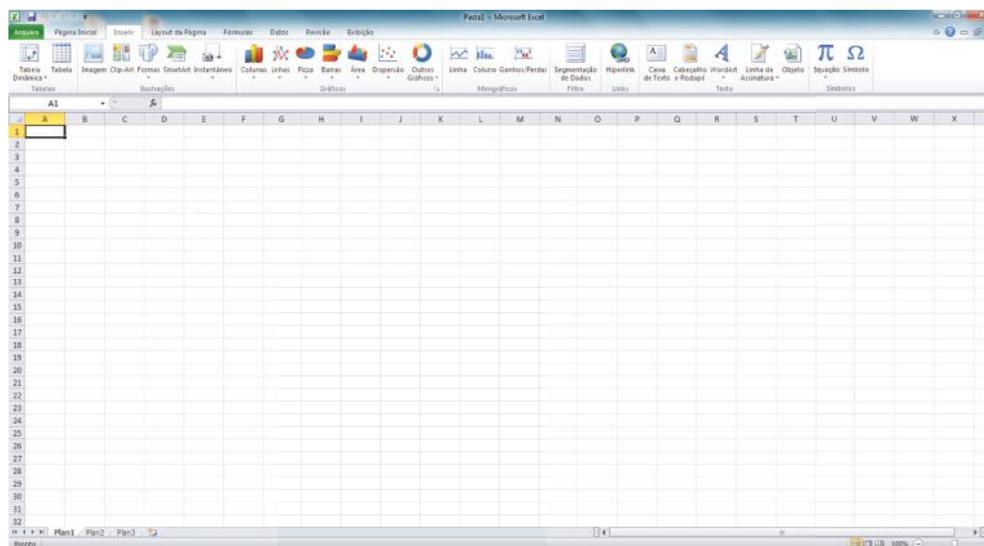


Figura 29: Planilhas.

Fonte: Acervo pessoal

a) Alternando a ordem das planilhas

Você pode mover as planilhas e mudar a ordem delas através da barra de exibição de guias, clique na aba que deseja e arraste-a para a posição que quiser.

b) Inserindo planilhas

Quando você abre o programa, com ele abrem apenas três planilhas. Mas é possível adicionar ou excluir planilhas. O número máximo de planilhas é limitado pela quantidade de memória disponível.

Para inserir uma nova planilha, siga as instruções abaixo:

1º) Selecione na aba qualquer planilha.

2º) Clique no menu Inserir >Planilha. Agora a planilha inserida se tornará a ativa.

Para excluir uma planilha:

1º) Selecione a planilha na guia de planilhas.

2º) Clique no menu Editar > Excluir planilha.

c) Renomeando planilhas

Você pode modificar o nome de qualquer planilha para um nome de até 31 caracteres, incluindo os espaços.

Primeiramente, clique duas vezes com o botão esquerdo do mouse sobre a aba da planilha que deseja renomear – o nome ficará selecionado – Então é possível digitar o novo nome.

Para concluir, pressione a tecla “Enter”. Feito isso, você terá renomeado a sua planilha.

8.3.2 Fórmulas

A principal característica de uma planilha é a possibilidade de utilizar e relacionar o conteúdo de células para a obtenção de algum resultado. O relacionamento de células é obtido por meio da criação de fórmulas. Com elas você pode realizar operações matemáticas, estatísticas e manipular o conteúdo das demais células da planilha. Uma fórmula é composta basicamente de referências a outras células, operadores matemáticos e funções do Excel.

ATENÇÃO!

Todas as fórmulas, funções e operações aritméticas são obrigatoriamente precedidas do sinal de igualdade (=). O sinal de igualdade indica ao Excel que o conteúdo da célula se trata de uma fórmula, função ou operação aritmética e não de texto simples. Você pode usar fórmulas simples no Excel 2007 para somar, subtrair, multiplicar e dividir.

Exemplo:

Para que o Excel faça cálculos com números estabelecidos, é necessário informá-lo que você inserirá uma fórmula. Essa informação é feita da seguinte maneira:

1. Clique na célula D5.
2. Digite o sinal de igualdade e, após, a seguinte expressão =B5*C5.
3. Pressione *ENTER*.

Repare que, na célula D5, vai aparecer o número 26.

Experimente digitar, em outra célula qualquer, a expressão B5*C5 sem o sinal de igualdade e pressione *ENTER*.

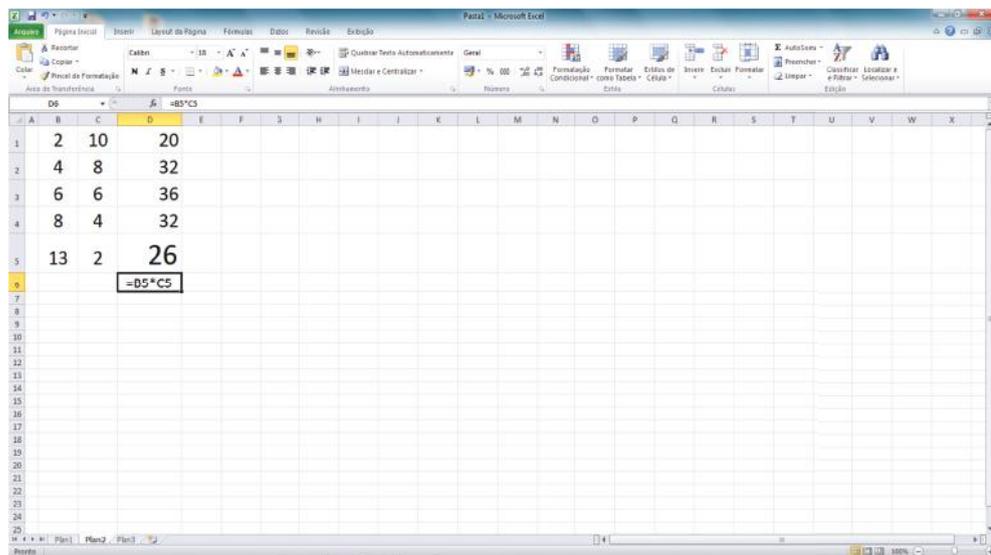


Figura 30: Fórmulas.

Fonte: Acervo pessoal.

8.3.3 Operadores

Todas as fórmulas escritas, certamente, conterão algum operador matemático. Esses operadores indicam qual tipo de operação será realizada.

Os operadores mais simples do Excel são os seguintes:

+ Adição =A1+B1

- Subtração =A1-B1

/ Divisão =A1/B1

* Multiplicação =A1*B1

% Percentual =A1*20%

^ Potenciação =A1^3

8.3.4 Operadores de comparação

Além desses operadores, o Excel possui operadores especiais que avaliam dois valores e retornam o valor lógico Verdadeiro ou Falso.

Operador Descrição:

= Igual

> Maior que

< Menor que

>= Maior ou igual que

<= Menor ou igual que

<> Diferente de

8.3.5 Funções

Toda função é composta por um nome que é sucedido, obrigatoriamente, por parênteses. Dependendo da função, dentro dos parênteses podem existir argumentos, ou seja, valores ou referências a células que serão usados pela função para retornar o resultado da função.

Um exemplo é a função SOMA (exige como argumentos a especificação da célula inicial e da célula final, separadas por dois-pontos ou, então, uma série de endereços de células separados por ponto-e-vírgula).

Ex: =soma(A1:A3) ou =soma(A1;A6;A8).

Observe, a seguir, as funções matemáticas mais utilizadas no dia a dia. Elas são mostradas com uma explicação sobre sua finalidade, sua sintaxe e alguns exemplos. O nome do argumento normalmente já indica qual o seu tipo, ou seja, se deve ser um texto, um número ou valor lógico.

a) SOMA – Calcula a soma dos números em um intervalo de células.

Sintaxe: =SOMA(6;3;4) - Resultado: 13

=SOMA(A3;C3) - Soma valores numéricos quaisquer contidos apenas nas células A3 e C3

=SOMA(D7:D15) - Soma valores numéricos quaisquer contidos nas células presentes no intervalo definido de D7 até D15.

=SOMA(A3;A10:E15) - Soma valores numéricos quaisquer de A3 e de A10 até E15.

b) MÉDIA – Retorna a média aritmética de um intervalo de células.

Sintaxe: =MÉDIA(7;5;3) - Resultado: 5

=MÉDIA(G10;K11) - Calcula a média entre os valores contidos nas células G10 e K11).

=MÉDIA(C3:E3) - Calcula a média aritmética dos valores numéricos contidos nas células presentes no intervalo definido de C3 até E3.

=MÉDIA(E2:F5;K9) - Calcula a média aritmética dos valores definidos de E2 até F5 e ainda K9.

c) MÁXIMO – Retorna o valor máximo de uma lista de argumentos.

Sintaxe: =MÁXIMO(37;45;16) - Resultado: 45, o maior valor entre os argumentos.

=MÁXIMO(G7:G15) - Retorna o maior valor do intervalo de células de G7 até G15).

=MÁXIMO(E5;E15) - Retorna o maior valor das células E5 e E15.

d) MÍNIMO – Retorna o menor número na lista de argumentos.

Sintaxe: =MÍNIMO(65;10;46) - Resultado: 10 o menor valor entre os argumentos.

=MÍNIMO(C10:C20) - Retorna o menor valor do intervalo de células de C10 até C20.

=MÍNIMO(D15;D25) - Retorna o menor valor das células D15 e D25.

e) **MULT** – Multiplica todos os números fornecidos como argumentos e retorna o produto.

Sintaxe: =MULT(4;8) - Resultado: 32

=MULT(D10:D15) - Multiplica valores numéricos, contidos em um intervalo de D10 até D15.

=MULT(D10;D15) - Multiplica os valores numéricos apenas nas células D10 e D15.

8.3.6 Inserir gráfico

O Microsoft Office Excel 2007 apresenta um excelente recurso para a criação dos gráficos no guia Inserir. Com esse recurso, o programa orienta como construir um gráfico.

Para inserir um gráfico, selecione a área com os dados que deseja apresentar nele. Selecione, inclusive, os dados que serão apresentados como legenda e como gráfico.

Após ter selecionado, posicione o cursor no guia inserir; você vai perceber que irá abrir algumas opções de gráfico.

No guia Inserir, escolha um modelo de gráfico mais adequado.

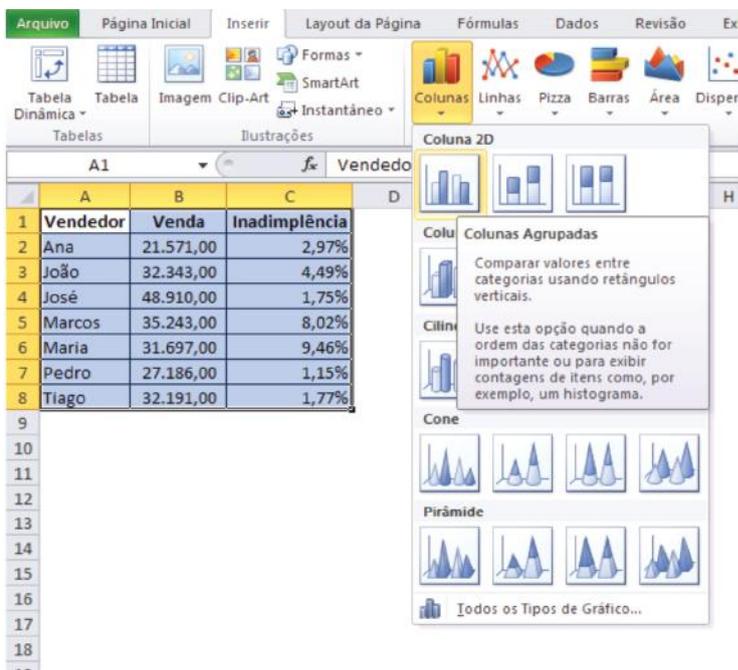


Figura 31: Inserir gráfico.

Fonte: Acervo pessoal.

Aula 9 - Power Point

Objetivo

Nesta aula, aprenderemos sobre uma ferramenta de apresentação de *slides* que é muito utilizada no meio profissional, falaremos sobre o PowerPoint que é a ferramenta de apresentação de *slides* do Microsoft Office.

9.1 O que é power point

Segundo o suporte do Office:

“O PowerPoint é um *software* que permite a criação de materiais que podem ser apresentados por meio de um projetor. O uso desses materiais para anunciar um relatório ou uma proposta é chamado de apresentação. Com o PowerPoint, você pode criar telas que incorporam de forma eficiente texto colorido e fotografias, ilustrações, desenhos, tabelas e filmes, e que transitam de uma para a outra, como uma apresentação de *slides*. Você pode animar o texto e as ilustrações na tela, usando o recurso de animação, e também pode adicionar efeitos de som e narração. Além disso, você pode imprimir os materiais quando estiver fazendo uma apresentação.” (<https://support.office.com/pt-BR/article/O-que-é-o-PowerPoint-84523261-eff1-4487-80d8-e6c25f483770>)

9.2 Como utilizar o PowerPoint?

Podemos acessar o Microsoft Office PowerPoint de duas formas: uma é via o Botão Iniciar, a outra é via *desktop* caso haja o ícone referente ao aplicativo.

1ª Forma: Vá ao *Menu* Iniciar, clique em todos os programas, localize a palavra Microsoft Office e encontre a palavra Microsoft PowerPoint.

2ª Forma: A outra forma é via área de trabalho. Se você estiver no *desktop* e verificar a existência do ícone do PowerPoint, basta efetuar dois cliques no botão esquerdo do *mouse* sobre o ícone do PowerPoint.

9.2.1 Criar Apresentações

Para criar uma apresentação no Microsoft PowerPoint, é necessário iniciar um design básico; adicionar novos slides e conteúdo; escolher layouts; modificar o design do slide, se desejar, alterando o esquema de cores ou aplicando

diferentes modelos de estrutura e criar efeitos, como transições de slides animados.

Para iniciar uma nova apresentação, basta clicar no Botão do Microsoft Office, e, em seguida, clicar em Novo.

Então, escolher um dos modelos disponíveis para fazer a apresentação. Depois de escolhido o modelo, clique em Criar.

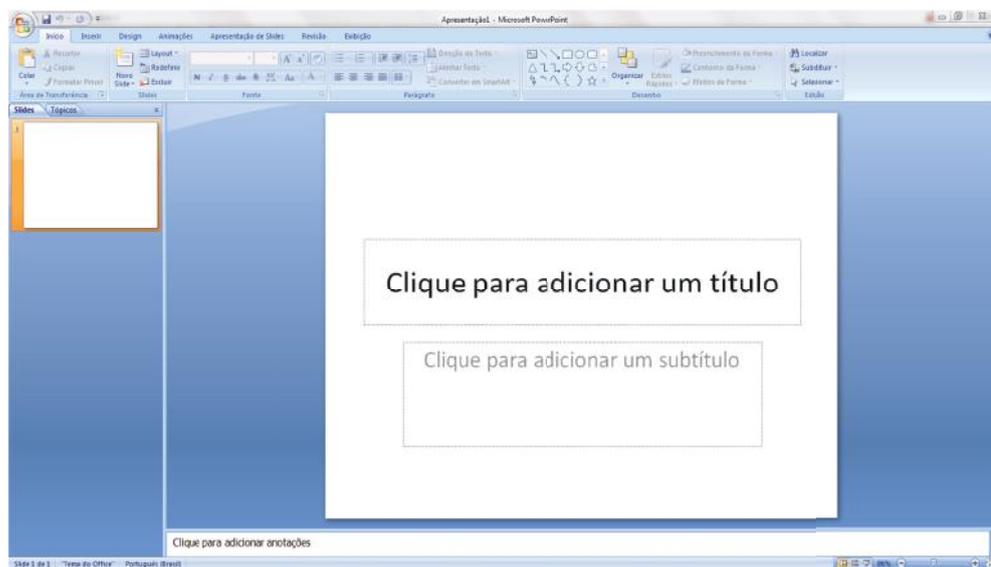


Figura 32: Apresentação PowerPoint.

Fonte: Acervo pessoal.

Para selecionar um *slide*, basta clicar na guia *Slide* no painel à esquerda, para alterar o *layout* do *slide* selecionado, basta clicar na Guia Início e depois no botão *Layout*, escolha o *layout* desejado clicando sobre ele.

O próximo passo é inserir o texto para isso clique no local escolhido e comece a digitar.

Para alterar um texto, é necessário primeiro selecioná-lo. Com o texto selecionado, basta clicar nos botões para fazer as alterações desejadas: da mesma forma que formatamos no Word.

Para inserir um novo *slide*, é preciso acionar a guia Início e clicar no botão correspondente. Depois, clicar no *layout* desejado.

Para excluir um *slide* basta selecioná-lo e depois clicar no botão, localizado na guia Início.

Para limpar toda a formatação de um texto, basta selecioná-lo e clicar no botão localizado na guia Início.

9.2.2 Inserir Imagens e Tabelas

Para inserir uma figura no slide, é preciso clicar na guia Inserir, e clicar em um desses botões:

- Imagem do Arquivo: inseri uma imagem de um arquivo.
- *Clip-art* : é possível escolher entre várias figuras que acompanham o Microsoft Office.
- Formas : inseri formas prontas, como retângulos e círculos, setas, linhas, símbolos de fluxograma e textos explicativos.
- *SmartArt* : insere um elemento gráfico *SmartArt* para comunicar informações visualmente. Esses elementos gráficos variam desde listas gráficas e diagramas de processos até gráficos mais complexos como organogramas.
- Gráfico: inseri um gráfico para ilustrar e comparar dados.
- *WordArt*: inseri um texto com efeitos especiais.

Para inserir ou traçar uma tabela, basta clicar no botão, localizado na guia Inserir.

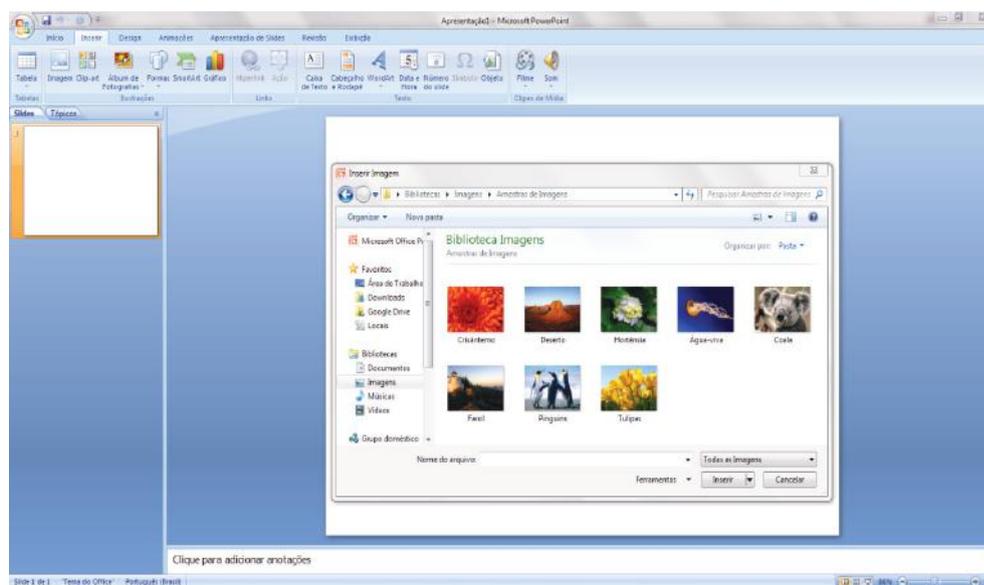


Figura 33: Inserir Imagem.

Fonte: Acervo pessoal.

9.2.3 Alterar ordem de slides e plano de fundo

Para alterar a ordem dos *slides*:

- Selecionar a guia *Slides* (no painel à esquerda).
- Clicar com o botão esquerdo do *mouse* sobre o slide.
- Mantê-lo pressionado e arrastá-lo até a posição desejada.

Para alterar o plano de fundo de um slide, basta clicar com o botão direito do *mouse* sobre ele, e em seguida, clicar em Formatar Plano de Fundo.

Depois, é necessário escolher entre as opções e clicar em Aplicar a Tudo, para aplicar a mudança a todos os *slides*, se for alterar apenas o *slide* atual clicar em Fechar.

9.2.4 Animar textos e objetos

Para animar um texto ou objeto, é preciso selecionar o texto ou objeto, clicar na guia Animações, e depois em Animações Personalizadas. Logo depois, abrirá um painel à direita, então clique em Adicionar efeito. Nele se encontram várias opções de animação de entrada, ênfase, saída e trajetórias de animação.

9.2.5 Transição de slides

As transições de *slide* são os efeitos semelhantes à animação que ocorrem no modo de exibição Apresentação de *Slides* quando você move de um *slide* para o próximo. É possível controlar a velocidade de cada efeito de transição de *slides* e também adicionar som.

O Microsoft Office PowerPoint inclui vários tipos diferentes de transições de *slides*, incluindo as seguintes:

1. Sem transição
2. Persiana Horizontal
3. Persiana Vertical
4. Quadro Fechar
5. Quadro Abrir
6. Quadriculado na Horizontal
7. Quadriculado na Vertical
8. Pente Horizontal
9. Pente Vertical

a) Para adicionar a mesma transição de slides a todos os slides em sua apresentação:

1. No painel que contém as guias Tópicos e *Slides*, clicar na guia *Slides*.
2. Na guia Início, clicar na miniatura de um *slide*.
3. Na guia Animações, no grupo Transição para Este Slide, clicar em um efeito de transição de slides.
4. Para consultar mais efeitos de transição, na lista Estilos Rápidos, clicar no botão Mais.
5. Para definir a velocidade de transição de *slides*, no grupo Transição para Este *Slide*, clicar na seta ao lado de Velocidade da Transição e, em seguida, selecionar a velocidade desejada.
6. No grupo Transição para Este *Slide*, clicar em Aplicar a Tudo.

b) Para adicionar diferentes transições de slides aos slides em sua apresentação:

1. No painel que contém as guias Tópicos e *Slides*, clicar na guia *Slides*.
2. Na guia Início, clicar na miniatura de um *slide*.
3. Na guia Animações, no grupo Transição para Este *Slide*, clicar no efeito de transição de *slides* que você deseja para esse *slide*.
4. Para consultar mais efeitos de transição, na lista Estilos Rápidos, clicar no botão Mais .
5. Para definir a velocidade de transição de *slides*, no grupo Transição para Este *Slide*, clicar na seta ao lado de Velocidade da Transição e, em seguida, selecionar a velocidade desejada.
6. Para adicionar uma transição de *slides* diferente a outro slide em sua apresentação, repetir as etapas 2 a 4.

c) Adicionar som a transições de slides

1. No painel que contém as guias Tópicos e *Slides*, clicar na guia *Slides*.
2. Na guia Início, clicar na miniatura de um *slide*.
3. Na guia Animações, no grupo Transição para Este *Slide*, clicar na seta ao lado de Som de Transição e, em seguida, seguir um destes procedimentos:

- Para adicionar um som a partir da lista, selecionar o som desejado.
 - Para adicionar um som não encontrado na lista, selecionar Outro Som, localizar o arquivo de som que você deseja adicionar e, em seguida, clicar em OK.
4. Para adicionar som a uma transição de *slides* diferente, repetir as etapas 2 e 3.

9.2.6 Exibir apresentação

Para exibir uma apresentação clicar na guia Apresentação de *Slides*, e seguir um destes procedimentos:

- Clicar no botão ou pressionar a tecla F5, para iniciar a apresentação a partir do primeiro slide.
- Clicar no botão ou pressionar simultaneamente as teclas SHIFT e F5, para iniciar a apresentação a partir do *slide* atual.

9.2.7 Salvar Arquivo

Após criar uma apresentação, é necessário efetuar a gravação do arquivo, essa operação é chamada de “Salvar”. Se o arquivo não for salvo, corre-se o risco de perdê-lo por uma eventual falta de energia ou por outro motivo que cause a saída brusca do programa.

Para salvar o arquivo, acionar o Botão do Microsoft Office e clicar em Salvar.

9.2.8 Abrir Arquivo

Para colocar um arquivo na tela do PowerPoint, deve-se acionar o Botão do Microsoft Office, e clicar em Abrir.

Na caixa de diálogo do comando Abrir, existem vários botões que auxiliam na localização do arquivo desejado. Depois de encontrar o arquivo, deve-se clicar em Abrir.

9.2.9 Impressão

No Microsoft Office PowerPoint 2007, é possível criar e imprimir slides, folhetos e anotações. É possível imprimir sua apresentação no modo de exibição de Estrutura de Tópicos, de maneira colorida, em preto e branco ou em escala de cinza.

Aula 10 - Internet

Objetivo

Na aula dez, vamos conhecer um pouco mais sobre a Internet que é uma rede de computadores dispersos por todo o planeta que trocam dados e mensagens utilizando um protocolo comum, unindo usuários particulares, entidades de pesquisa, órgãos culturais, institutos militares, bibliotecas e empresas de toda envergadura.

A *Web* é um sistema de hipermídia distribuído, em que os documentos podem apresentar, além de sons e imagens, diversos *links* que referenciam outros documentos similares. Permite aos usuários “passar” pelos documentos vinculados, seguindo qualquer rota a sua escolha.

A *www - World Wide Web* é o segmento da Internet que mais cresce desde o seu surgimento em 1990. Hoje é o maior veículo de comunicação da Internet.

10.1 Navegadores de Internet

O navegador é um programa capaz de ler arquivos com extensão HTM, PHP, ASP, que são os arquivos que constituem as páginas do site em si, além de arquivos de imagens como JPG, GIF, PNG, arquivos de música como o MP3, arquivos de vídeo como o WMV e o FLV, todos só a título de exemplo, já que existem outros e surgem novos a todo momento.

São exemplos de navegadores o Internet Explorer da Microsoft, o Chrome da Google, o Firefox da Mozilla, o Safari da Apple, o Opera e o Netscape, estes últimos criados por empresas que levam os seus nomes.

Dessa forma, o site é utilizado para difundir informações, sejam elas imagens, sons, vídeos, ou textos, disponibilizando-as para qualquer computador ou equipamento conectado à Internet e à *world wide web* em qualquer lugar do mundo.

10.2 Endereços eletrônicos

<http://> (*Hyper Text Transfer Protocol*) Protocolo de transferência de Hipertexto é o protocolo utilizado para transferências de páginas *Web*.

WWW significa *World Wide Web* que quer dizer “rede do tamanho do mundo”.

A sigla no final de cada endereço eletrônico identifica de qual tipo de entidade o site representa:

- a) .org: Indica que o *Website* é uma organização;
- b).edu: Indica que o *Website* é uma organização educacional;
- c) .gov: Indica que o *Website* é uma organização governamental;
- d).com: Indica que o *Website* é uma organização comercial;
- e) .br: Indica que o *Website* é uma organização localizada no Brasil, assim como na França é “.fr” e nos Estados Unidos “.us”.

Existem vários tipos de *site*, como:

- a) de negócios: usado para promover um negócio ou serviço. Ex.: <http://www.americaeconomia.com.br>;
- b) de comércio: para comprar pela Internet. Ex.: www.submarino.com.br ou www.americanas.com.br, <http://www.extra.com.br>, etc.;
- c) comunitário: um *site* onde pessoas com interesses comuns se comunicam umas com as outras, geralmente por *chat* ou grupos de discussão. Ex.: www.facebook.com, www.hi5.com, etc.;
- d) de *download*: estritamente usado para *download* de arquivos, como aplicativos, documentos etc. Exemplo: www.baixaki.com.br, www.superdownload.com.br ;
- e) de jogo: um *site* que ele mesmo é um jogo ou um *playground*, como www.zone.com, www.gamasites.com, etc.;
- f) de informação: contém informação que é voltada meramente para informar os visitantes, mas não necessariamente para fins comerciais. Ex.: www.embraer.com.br, www.microboard.com.br, etc.;
- g) de notícias: similar ao *site* de informação, mas dedicado a divulgar notícias e comentários. Ex.: www.globo.com.br, www.acritica.com.br, etc.;
- h) Blog: *site* usado como diário na *web*, para postar informações pessoais ou pertinentes a um determinado assunto. Pode ser atualizado diariamente pelo autor. Ex.: <http://br-linux.org>, <http://oglobo.globo.com/blogs> etc.;

10.3 Tipos de conexão com a Internet

Métodos comuns de acesso doméstico à Internet incluem o acesso discado ou por banda larga, via cabos (como ADSL, ISDN), rádio, acesso dedicado, sem fio ou *Wi-Fi - Wireless Fidelity*, por satélite ou por telefones celulares 3G, 4G. Locais públicos para acesso à grande rede incluem bibliotecas e *cyber* cafés, nos quais computadores conectados são disponibilizados para uso temporário.

Aula 11 - Canais de Distribuição Hoteleira

Introdução

Canais de distribuição são as várias formas colocadas a disposição da indústria hoteleira, para que seja efetuada a reserva do cliente em um meio de hospedagem. Os gestores de meios de hospedagem contam hoje com diversas opções de canais de distribuição, porém a maioria destas é recente.

A evolução dos canais de distribuição acompanhou o avanço da tecnologia e é possível através deles verificar a importância dos meios informatizados para as transformações no setor hoteleiro.

11.1 Agências de Turismo

No início, as agências de turismo trabalhavam como centro da distribuição das viagens e, as reservas de hotéis, compra de passagens e demais serviços eram feitos manualmente por telefone e confirmada via *fax*, sistema que gerava muitos erros e tinha como característica uma comunicação lenta.

Mas, as agências evoluíram e, hoje, atuam utilizando os recursos tecnológicos disponíveis, adequando-se ao novo mercado.

11.2 Telefone (contato direto do Hóspede com o Hotel):

Mesmo com a internet e suas facilidades nos meios de comunicação, o telefone ainda é um dos meios mais utilizados em processos de reserva na hotelaria.

11.3 Central de Reservas

Normalmente, são encontradas em hotéis de rede e hotéis de grande porte. Assim como a equipe interna do hotel, essas Centrais são responsáveis pelo atendimento do hóspede, esclarecimentos de suas dúvidas, realização de reservas e principalmente a manutenção do sistema atualizado para que não haja bloqueios em duplicidade.

11.4 Sistemas de Reserva por Computador

O CRS – *Computer reservations system* nasceu na década 60 e foi, rapidamente, desenvolvido no princípio da década de 1980. Seu início ocorreu nas companhias aéreas, mas com o tempo foram adotados também pelas cadeias hoteleiras e pelos operadores turísticos que neles encontraram um precioso meio para melhorar a gestão das suas reservas.

11.5 Sistema de Distribuição Global

A expansão dos mercados na década de 80 e a necessidade de padronização dos diversos CRS que surgiram despertaram a necessidade de desenvolvimento de sistemas globais, aparecendo então os primeiros GDS - *Global Distribution Systems*. Esses sistemas distribuem informações dos diversos CRS suprimindo assim uma necessidade de comunicação entre as agências e companhias aéreas no mundo inteiro, além de incluir hotéis e locadoras de carro, oferecem informações sobre tempo, programação no destino, etc.

Os quatro maiores GDS disponíveis (Sabre, Amadeus, Galileo e Worldspan) detêm cerca de 90% das informações globais sobre passagens, locadoras de carros, hotéis, cruzeiros, etc.

Os GDS são responsáveis por disponibilizar dados dos fornecedores de produtos e serviços turísticos tanto para outros fornecedores (agências de viagem) como para o consumidor final (de lazer ou de negócios). Essas informações, apresentadas por meio eletrônico, por exemplo, permitem a uma agência organizar seus produtos, torná-los acessíveis à venda, reduzir custos, aumentar o número de transações, simplificar e acelerar processos.

11.6 Internet

No final década de 90 e início de 2000, as AVVs - agências de viagem virtuais ou agências *online* começaram a ganhar importância. Essas agências são reflexos do uso das oportunidades trazidas pelas novas tecnologias como a internet, associada aos sistemas de CRS e/ou GDS conseguem fazer todo atendimento e processo de venda online. As agências online trabalham em tempo real e, para o cliente que faz a reserva, a confirmação é enviada em poucos minutos via *e-mail*, o que garante um atendimento rápido. (TOMELIN, 2001).

Os hotéis também perceberam as oportunidades da internet, da tecnologia disponível de CRS e o crescimento de compras *online*, e então desenvolveram sistemas próprios para vendas *online* em suas *homepages*, ou seja,

vendas diretas sem intermediários. Segundo Lago (2005), a popularização da Internet permitiu levar os sistemas, antes exclusivos das agências, até o consumidor final, propiciando uma redução significativa nos custos de distribuição e fazendo com que os fornecedores passassem a concorrer com as próprias agências de viagem.

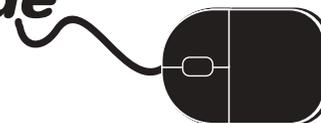
A internet, ao permitir que os consumidores finais sem necessidade de intermediação, façam suas reservas e emitam bilhetes, impôs uma nova forma de entrega de produtos, reduziu os custos de distribuição e mudou a configuração do mercado.

Resumo

Nesta aula, você viu:

- A distribuição hoteleira.
- Quais os mecanismos de distribuição hoteleira mais utilizados.

Atividade



Com base na aula, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a. O CRS – *Computer reservations system* nasceu na década 60 e foi, rapidamente, desenvolvido no princípio da década de 1980. Seu início ocorreu nas companhias aéreas, mas com o tempo foram adotados também pelas cadeias hoteleiras e pelos operadores turísticos que neles encontraram um precioso meio para melhorar a gestão das suas reservas.;
- b. Mesmo com a internet e suas facilidades nos meios de comunicação, o telefone ainda é um dos meios mais utilizados em processos de reserva na hotelaria.;
- c. Os quatro maiores GDS disponíveis (Sabre, Amadeus, Galileo e Worldspan) detêm cerca de 90% das informações globais sobre passagens, locadoras de carros, hotéis, cruzeiros, etc.
- d. A evolução dos canais de distribuição não acompanharam o avanço da tecnologia e é impossível através deles verificar a importância dos meios informatizados para as transformações no setor hoteleiro.

Aula 12 - Softwares da Hotelaria

Introdução

A partir da captação de reservas através dos sistemas de distribuição, inicia-se o gerenciamento das operações de um hotel. Com o grande avanço da tecnologia, foram produzidos *softwares* especializados para a gestão hoteleira que são muito importantes para o melhor desenvolvimento dos estabelecimentos hoteleiros.

Os *softwares* de gerenciamento hoteleiro, também chamados PMS – *Property Management Systems* são muito importantes para a operação hoteleira como eficiência, segurança e rapidez no atendimento. Nesses *softwares* são registrados todos os cadastros de clientes, tanto individuais como empresas e agências de viagens, controle de disponibilidade e tarifas e contas de clientes. Além disso, pode fornecer relatórios práticos, precisos e confiáveis, permitindo assim a análise de situação e de performance do empreendimento, tanto no *Front Office* (recepção e governança), como no *Back Office* (contabilidade, faturamento, *cash flow*, eventos, etc.), de forma ágil e segura.

Há uma grande dificuldade na operação hoteleira sem a utilização de *softwares*, pois o estabelecimento se priva de ferramentas que acompanham os processos desde a inclusão de uma reserva até o *check-out*. E, como a automação se tornou uma importante ferramenta para os hotéis controlarem custos, existe a necessidade de aprimoramento constante dos *softwares* para garantir o máximo de conforto dos hóspedes e o controle e segurança na operação hoteleira.

Um bom *software* hoteleiro deve ser intuitivo, fácil de operar e se adaptar ao hotel, atendendo suas exigências, necessidades e particularidades. Um sistema eficiente deve ter conexão com outros periféricos do hotel como: Central telefônica, correio de voz, comandas eletrônicas, Internet, fechaduras eletrônicas e cartões magnéticos.

Além de *softwares* adequados, o hotel deve contar com uma equipe especializada e capacitada para solução de problemas de maneira ágil e eficiente.

Na atualidade, temos, no Brasil, mais de 80 tipos de soluções hoteleiras, das mais baratas até as mais caras e também algumas versões grátis, mas que são muito simplificadas.

Vamos conhecer algumas empresas e sistemas que são utilizados hoje pelos hotéis no Brasil.

12.1 CMNet Soluções

A CMNet disponibiliza a ferramenta *Bematech Hotel Full* que segundo a própria empresa:

- É altamente flexível e pode ser configurado de forma variada, adaptando-se às necessidades do resort, hotel ou rede hoteleira, realiza controles efetivos de informações totalmente integradas de forma simples, instantâneas, seguras e disponíveis em tempo real.
- Pode aumentar a receita e diminuir despesas com uma visão ampla e estratégica do negócio.
- Padroniza os processos gerenciais. Os resultados são: mais agilidade no trabalho, eliminação de burocracia e mais tempo para os funcionários se dedicarem aos hóspedes.
- Faz um rígido controle sobre vendas e estoque. Os gastos são reduzidos e há melhora o giro financeiro.

Na figura 34, podemos verificar a interface do *software*, que neste caso está disponibilizando a ocupação e a receita de um determinado hotel.

Total de UH's				Receitas			
Ocupação...	79	Limpas	41	Díaiat.....	1.187,00	Heje	Acumulado
Cotistas...	0	Sajaz	119	Bar do UH.....	0,00		52.358,04
Uso Casa...	1	Armação	1	Bares.....	0,00		0,00
Hoqueadas...	12	Inspeção	1	Room Service...	0,00		0,00
Vagas.....	70	Manutenção	1	Restaurantes...	0,00		6.570,00
		Outros	1	Eventos.....	2.575,00		4.775,00
Ocupação				Recuperações			
	Atual	Prev		Banquetes.....	0,00		0,00
% com UC/CO	46,7%	47,9%		Lavanderia.....	0,00		100,00
% sem UC/CO	46,2%	47,9%		Telecomunic.....	7,66		88,31
Ad / Cri / C2	107/1/0	94/1/0		Bouique.....	41,00		943,00
Pensão				Requisitos...	0,01		0,01
	Nenhuma	Café	Mesa	Diversos.....	2,39		274,39
Atual	0	108	0	Estacionamentos	63,00		63,00
Prev	0	95	0	ISS.....	59,25		2.162,47
Reservas				Taxa Servço...	383,57		6.955,31
No Show	5	Canceladas	4	Total Gerd.....	4.119,58		72.992,74
		Efetivadas	0	Recuperações			
Recepção				Heje	Acumulado		
Check-In	Wak-In	Day Use	Check-Out	Debitos...	99.996,00		139.950,87
0	0	0	0	Checko...	0,00		840,00
Pensão				Cartão...	0,00		18.821,38
Gid. N Gid.	Onsem	Day Use	Check-Out	A Futuro...	0,00		15.108,33
24	3	36	0	Outros.....	0,00		1.500,00
			114	Total.....	99.996,00		176.239,48
			7	Pensão/Receita			

Figura 34: *Bematech Hotel Full*

Fonte: <<http://www.revistahoteis.com.br/materias/1-Aconteceu/7413-Bematech-CMNet-apresenta-sistemas-e-solucoes-inovadoras-na-Feira-Exprotel>> Acesso em 23 Nov. de 2014.



Para saber mais

É possível ter mais informações sobre o softwares da empresa CMNet Soluções no site <http://www.bematech.com.br/softwaredegestao/bematech-cmnet-hotal-full>.

12.2 Desbravador Software de Gestão Inteligente

A empresa Desbravador Automação Hoteleira desenvolve produtos visando atender aos empreendimentos hoteleiros dos mais diferentes portes e necessidades, garantindo uma automação ágil e precisa, são disponibilizadas várias versões cada uma delas adequada a um tipo de estabelecimento.

Segundo a empresa, o Desbravador 3.1 facilita as atividades diárias do hotel e possibilita um melhor atendimento ao cliente, é fácil de operar, oferece segurança e agilidade e não necessita experiência avançada em informática. O acesso aos módulos é feito através de senha e o sistema registra todas as operações executadas por cada usuário. As rotinas do *front office*, tais como recepção, reservas, *controller*, governança e marketing são realizadas através do módulo Gerência hoteleira. Vantagens:

- Gerenciamento completo do *front-office*
- *Check-in* ágil
- Reserva fácil

Inspecção	Empresa	Entrada	Saída	Pensão	Diária
101	ADL RENATO	05/04 08:23	17/04		100,00R
102	ADL RENATO	30/04 18:18	19/09		100,00R
103	Limpeza				
104	ADL TIAGO SILVA	09/09 16:22	19/09		100,00R
105	Manutenção	23/10 15:20	22/10		
106	ADL MARIA	19/06 11:35	29/06		R
107	ADL TESTE	20/08 08:10	25/08		100,00R
108	ADL PEDRO CONCEICAO	07/04 11:02	10/04		100,00R
109					
110	ADL RENATO	12/03 23:59	14/03		R
111	ADL PAULO BORBA	02/08 14:42	05/08		252,00R
109	ADL ACITE				
112					
113	ADL TIAGO MAZZO	27/06 16:07	15/09		100,00R
201					
202	Manutenção	23/10 15:28	27/10		
203	ADL ADEL MOURA	09/05 23:59	10/05		100,00R
204					
205	ADL ALCIR TOLIGO	20/11 08:03	28/11		456,00R
206					
207					
208	ADL CONSTANTE DE SOUZA	12/03 23:59	15/03		0,00R

Figura 35: Interface Desbravador.

Fonte: <http://www.desbravador.com.br/br/software_mostra.php?indicacao=hoteis&produto=dah_3> Acesso em 23 Nov. de 2014.



Veja os softwares disponibilizados pela empresa Desbravador no setor hoteleiro através do site da empresa http://www.desbravador.com.br/br/software_mostra.php?indicacao=hoteis&produto=dah_3.

12.3 MICROS-Oracle

A MICROS-Oracle é uma das maiores empresas do mundo em soluções de gestão para o segmento de Hotéis e Restaurantes, com mais de 30 anos experiência no mercado global atende mais de 310.000 clientes no mundo com as operações mais diversas.

Disponibiliza gerenciamento de reservas, *front desk*, caixa, governança, auditoria noturna e *manages reservations, front desk* e padrão nos relatórios. É aberta a migração dos sistemas o que permite uma melhor integração com o sistema de central de reserva dos hotéis.



Pesquise o site da empresa Micros-Oracle para obter mais informações sobre o sistema Fidelio <http://www.micros-fidelio.pt/>.

MICROS-Opera é um *software* inteiramente integrado que consiste em até dez módulos que podem, facilmente, ser adicionados ou expandidos, permitindo a distribuição eficaz e fácil das operações na área de hotelaria e eventos. O sistema permite gerenciamento rápido com cruzamento de informações - o banco de dados do hotel é usado para sustentar decisões estratégicas. O sistema de uso específico nos setores de hotelaria e restaurantes facilita o acesso a informações e o atendimento rápido das necessidades dos hóspedes.



Quer mais informações sobre a empresa Micros-Oracle e o software Opera acesse o site [http://www.micros.com/Solutions/ProductsNZ/OPERAPropertyManagementSystem/\(em Inglês\)](http://www.micros.com/Solutions/ProductsNZ/OPERAPropertyManagementSystem/(em%20Ingl%C3%AAs)).

Micros Fidelio Front Office 7.13 (S) - [Disponibil. como de 03/03/06 20:53:36] 03/03/06

Reservas Recepción Cajero Gestión Habitaciones Teclas Rápidas Varios Configuración Info Sistema

Disponibil. Incluido Tentativos

Fecha (2006)	Total	Prov.	OC	OS	DT	JS	S	
Mar 4 Sáb	119	16	80	6	26	3	4	
Mar 5 Dom	93	44	55	5	26	3	4	
Mar 6 Lun	93	44	55	5	26	3	4	
Mar 7 Mar	105	32	65	7	26	3	4	
Mar 8 Mié	117	20	77	7	26	3	4	
Mar 9 Jue	117	20	77	7	26	3	4	
Mar 10 Vie	117	20	77	7	26	3	4	
Mar 11 Sáb	117	20	77	7	26	3	4	
Mar 12 Dom	117	20	77	7	26	3	4	
Mar 13 Lun	117	20	77	7	26	3	4	
Mar 14 Mar	117	20	77	7	26	3	4	
Mar 15 Mié	117	20	77	7	26	3	4	

Llegadas: 0 Uso Día: 0 Habitaciones Bloq: 0 Dispo. total Hotel: 137 100.00%

Salidas: 0 Overbook. Hotel: 0 Dip. Máx: 137 100.00%

Adultos: 0 Tipo de Día: Dip. Mín: 105 76.64%

Niños: 0 Lista de Espera: 0 / 0 Diferencia: 0 0.00%

O/B TipoHab: No Desvios: 0 Acto:

Figura 36: Interface do Micros Fidelio.

Fonte: < http://www.aloj.us.es/gist/Evaluacion/cristina/autoevaluacion%20GIST/060621_test_gist0506.htm >
 Imagem 9/10. Acesso em 15 Fev. De 2015

12.4 Como Utilizar os Softwares específicos para hotéis?

Como vimos, os *softwares* são usados em toda a estrutura do hotel desde a entrada do hóspede ao *check-out*, dando suporte a todas as etapas da hospedagem, no acompanhamento financeiro e nas tomadas de decisão da gerência.

Neste momento, vamos conhecer sua utilização nos setores de Reserva, Recepção e Governança.

Resumo

Nesta aula, você viu:

- As principais empresas de *software* de gestão hoteleira que atuam no mercado brasileiro.
- Como são usados alguns *softwares* hoteleiros.



Com base na aula, enumere a segunda coluna de acordo com a primeira:

Aula 13 - Reserva

Introdução

A reserva é o início do processo de hospedagem, por isso o departamento de reservas é um dos principais responsáveis pela ocupação de apartamentos do hotel. Em hotéis de menor porte, as reservas podem ser feitas diretamente com o recepcionista, em hotéis de maior porte também pode existir uma central de reservas, pertencente a um sistema de redes ou cadeias de hotéis.

A atribuição do atendente de reservas é garantir um bom nível de vendas dos serviços oferecidos pelo hotel. Para isso, deve conhecer profundamente a política do hotel, o que ele oferece de especial ou como diferencial, o detalhamento dos serviços, os tipos de apartamentos e suas características, as tarifas aplicáveis, bem como descontos e cortesias, os sistemas de pagamento utilizados, as opções de lazer e demais informações importantes sobre seu funcionamento.

O setor de reservas é o responsável por acolher todas as solicitações de hospedagem, processá-las e encaminhá-las para a recepção. Para o bom funcionamento do setor, o fluxo de informações entre reservante e hotel deve ser o mais claro possível, para que se evitem problemas no momento da estadia do hóspede.

Também é importante que todos os acordos entre as partes sejam documentados e comunicados de forma explícita e escrita para que se tenha certeza de que o que foi demandado pelo reservante seja exatamente aquilo que o hotel fornecerá em termos de instalações, serviços, datas e tarifas.

Para que o fluxo de uma reserva transcorra sem maiores entraves, um bom suporte de dados precisa estar disponível, aqui entra a utilização dos *softwares* especializados, para que os responsáveis pelo seu processamento tenham condições de executá-la de uma maneira ágil e eficiente.

O sistema utilizado terá informações sobre disponibilidade de UHs – Unidades Habitacionais, situação de cadastro e crédito de clientes, além de histórico de hóspedes devem estar sempre atualizadas e com fácil acesso para que não ocorram atrasos ou erros nas reservas. Também é importante conhecer bem os documentos gerados em um processo de reserva.

Os dois documentos básicos do processo são a solicitação da reserva feita pelo reservante e a confirmação de reserva emitida pelo hotel. Estes dois documentos devem ser elaborados da forma mais simples, clara e completa possível.

Estes documentos devem conter as seguintes informações básicas para que a reserva seja processada e, se possível, confirmada:

- Nome(s) do(s) hóspede(s).
- Período de permanência (se possível com hora de entrada e saída).
- Responsável pela reserva.
- Forma de pagamento.
- Tarifa acordada.
- Garantia de *no-show* – não comparecimento.
- Solicitações especiais.

IMPORTANTE!

A garantia de *no-show* - não comparecimento, citada acima, é um instrumento utilizado pelos meios de hospedagem para tornar mais segura a operação de reservas em períodos de alta ocupação.

Quando a garantia é utilizada, o meio de hospedagem se obriga a manter a UH reservada disponível para o titular da reserva até a manhã seguinte à data determinada para a entrada e, por outro lado, o reservante se obriga a pagar o valor correspondente a uma diária caso não apareça.

Se a garantia de *no-show* não existir numa reserva, o hotel se desobriga a disponibilizar uma UH para o titular da reserva a partir das 18 horas da data da chegada, mas, em contrapartida, o hóspede não terá nenhum tipo de obrigação financeira para com o hotel caso não compareça.

Quando uma reserva é cancelada depois da confirmação, um documento de cancelamento de reserva deve ser emitido e enviado para que tanto hotel quanto reservante tenham um documento comprovando a quebra de compromisso, evitando problemas futuros.

Toda a documentação pertencente a uma determinada reserva (solicitação, alterações, confirmação, garantias) é agrupada e dá origem ao processo de reserva, que vai ser a base para a formatação da estadia do(s) hóspede(s) ali mencionado(s), além dos documentos físicos, todas as informações devem ser inseridas no sistema, pois serão verificadas na chegada do hóspede.

Os processos geralmente são arquivados por data de entrada dos hóspedes e são transportados para o *front office* na data prevista para a chegada do cliente.

O processo de reserva envolve seis etapas, relacionadas a seguir:

- solicitação da reserva;
- determinação da disponibilidade;
- preenchimento de uma ficha ou digitação;
- confirmação da reserva do cliente;
- manutenção e controle de reservas;
- produção de relatório de reservas.

Através dos sistemas informatizados, é possível:

a) Administração de Taxas

- Preços especiais para feriados, fins de semana ou qualquer período de curta duração.
- Preços especiais para Adultos e Crianças.
- Suporte para ilimitados serviços adicionais apropriarem distribuição de Receita.
- Taxas negociáveis com comissões/descontos flexíveis para agentes de viagens, fontes de negócios etc.
- Sobretaxas para pessoas extras.
- Descontos promocionais para taxas de estadias longas ou diárias.
- Sobretaxas/Descontos em grupo.

b) Administração de Reservas

- *Status* de quarto – disponível/reservado/*checked-in/checked-out*/bloqueado.
- Disponibilidade de quarto – pesquisa, sumário e grade de informação de estadia.
- Detalhes para um hóspede que esteja retornando preenchidos automaticamente na tela de reservas.
- Detalhes dos hóspedes: nome, endereço, número de fax, número de telefone, cartões de crédito, companhia, número de membro, preferências, formato de notas livres.
- Histórico e registros atuais (correspondência e endereços de e-mail, telefone e número de fax, nomes de contato, etc.) e receitas de/pagamentos para agentes de viagens, fontes de negócios, grupos, companhias, etc. em uma base de dados central.
- Limites de crédito para hóspedes, companhias, Agentes, etc.

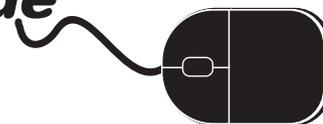
- Histórico das estadias do hóspede no hotel incluindo datas, taxas pagas, gastos totais, pessoas acompanhando, preferências, notas.
- Pesquisa de reserva pelo último nome, primeiro nome, nome de grupo ou número de confirmação todos em uma única pesquisa.
- Pedidos especiais dos hóspedes incluindo um quarto específico, quartos contíguos, quartos no mesmo andar.
- Chegada atrasada/*checkin*, *checkin* antecipado, *checkout* atrasado (com opção de cobrança extra).
- Reservas em grupo (quartos múltiplos sobre um nome/conta).
- Grava nome ou número do quarto do líder de grupo.
- Consulta a programação dos hóspedes para chegar/partir em uma data específica.
- Fontes de negócios/códigos de agentes de viagens e informação (para cálculo do pagamento de comissão).

Resumo

Nesta aula, estudamos sobre:

- O departamento de reservas de um hotel.
- As principais informações necessárias para realizar uma reserva.
- Etapas de uma reserva.
- A utilização dos sistemas informatizados para a realização de reservas.

Atividade



Com base na aula sobre reservas, assinale a alternativa **CORRETA**:

O processo de reserva envolve seis etapas. Qual das etapas abaixo **NÃO** se refere ao processo de reserva?

- a. solicitação da reserva;
- b. determinação da disponibilidade;
- c. preenchimento de uma ficha ou digitação;
- d. ligação de agradecimento ao cliente;

Aula 14 - Recepção

Objetivo

Nesta aula, vamos conhecer melhor os processos da recepção e como podemos utilizar ferramentas informatizadas neste setor.

14.1 Processos da Recepção

Depois da reserva feita e inserida no sistema com sucesso, o próximo passo é fazer o *Check-in* quando o cliente chega na recepção.

Após verificados os documentos e se há uma reserva no sistema, o recepcionista solicita o preenchimento da ficha de hóspede enquanto faz a alocação automática de quarto para o cliente. No sistema, é possível verificar quais as UHs estão disponíveis no momento e quais podem ser utilizadas no *check-in*, além disso muitas outras ações podem ser feitas através do *software* de gerenciamento hoteleiro, como:

Imprimir o cartão de *check-in* (opção para fazer em massa antecipadamente).

Inserir nomes de hóspedes múltiplos e acompanhantes por quarto.

Cancelar *Check-ins*.

Estender estadias.

Interface direta com pagamentos online de cartões de crédito.

Alocar automática de cafés da manhã/refeições e outros serviços adicionais para taxas inclusivas.

No caso de *check-in* de grupos, é preciso uma sintonia entre o setor de recepção e a governança. Os relatórios de disponibilidade de UHs deve ser preciso. Os procedimentos devem iniciar com antecedência. A governança deve revisar os apartamentos reservados e junto com a recepção, separar apartamentos no mesmo andar e próximos uns aos outros.

O recepcionista deverá fazer o pré-bloqueio dos apartamentos no sistema, verificar a lista de hóspedes (*rooming list*) e se foram designados tipos de apartamentos adequados para cada solicitação.

Os sistemas podem disponibilizar também:

a) Manutenção de contas

- O registro do consumo de serviços do hotel, nas contas dos hóspedes, é conhecido como manutenção de conta.
- Os gastos, resultantes da utilização dos serviços do hotel pelo hóspede, são registrados em vales de consumo. Todos os dias, esses gastos são transferidos para a conta do cliente e somados ao valor da diária.
- O registro do consumo do frigobar é feito pela camareira, durante a limpeza do apartamento, quando ela repõe as mercadorias consumidas e preenche o vale de consumo. Esse vale será usado pela governanta executiva ou pela recepção, para debitar o consumo na conta do hóspede. Além disso, há o serviço de lavanderia que é debitado na conta do hóspede, da mesma forma.
- As despesas com chamadas telefônicas são registradas e faturadas, com os respectivos encargos ao hóspede.
- Os gastos de consumo no restaurante, serviço de quarto, cafeteria e bar do hotel também são anotados nos vales de consumo e transferidos para a conta do hóspede.
- Nos hotéis com sistema manual para manutenção da conta, todos os vales de consumo chegam à recepção, são somados e o valor é registrado na conta do hóspede pelo auditor noturno.
- Em sistemas semi-informatizados, os vales de consumo chegam à recepção para serem inseridos e somados à respectiva conta, imediatamente. Dessa maneira, é possível consultar o saldo da conta dos hóspedes a qualquer momento.
- Em outros hotéis todos os gastos podem ser inseridos no sistema imediatamente seja utilizado o serviço.

b) Facilidades no *Check-out*

- Impressão de conta/fatura com várias divisões e roteamentos.
- *Check-out* atrasado com a opção de cobrança extra.
- Combinar e compartilhar contas entre compartilhadores de quartos e grupos de quartos.
- Alterar cobranças entre contas de usuários e as contas dos quartos.
- Restabelecer quartos com *check-out* (antes da auditoria noturna).

- *Check-outs* em grupo.
- Pagamentos com cartão de crédito com interface direta.
- Processamento seguro com base *web* de cartão de crédito.
- Suporte a contador de caixa.
- Impressão de recibo.
- Postagem automática das cobranças do quarto da noite para o dia.
- Supressão/reversão de cobranças automáticas do quarto e então postagem manual.
- Fatura automática para contas corporativas.

c) Auditoria noturna

- O auditor noturno faz a conferência da contabilidade diária da recepção. Realiza seu trabalho à noite, entre 24h e 8h. Os sistemas podem facilitar e agilizar as funções do auditor noturno, que são:
 - fazer os últimos lançamentos do dia;
 - fazer o fechamento diário de contas;
 - examinar e verificar as contas dos hóspedes;
 - verificar os comprovantes e relatórios de todos os pontos de venda do hotel;
 - controlar a situação (*status*) dos apartamentos;
 - controlar as tarifas aplicadas;
 - fazer o faturamento e cobrança de no *show*;
 - preparar e distribuir relatórios;
 - fazer *backup* dos arquivos de informações

Ao final da auditoria, os lançamentos da recepção devem estar conferidos, corretos e aprovados. O auditor deve preparar um resumo das transações e encaminhar este documento à gerência do hotel (Sebrae, 2001).

Aula 15 - Governança

Objetivo

Nesta aula, vamos conhecer como os sistemas informatizados podem melhorar a gestão de processos na governança de um hotel.

15.1 Sistemas Informatizados e Governança

A governança também deve estar atenta e alimentar o sistema do hotel, pois o sistema se bem utilizado pode gerar:

- Listas diárias dos *check-ins*, *check-outs*, ocupados e vagos incluindo qualquer nota de manutenção ou reparo.
- *Status* do quarto: sujo, limpo, inspecionado, sob reparo.
- Relatório de *status* do quarto da área de limpeza.
- Em tempo real os status atualizados dos quartos.
- Comunicações da área de limpeza para a recepção.
- Relatório de atribuições.
- Lista de tarefas diárias para os funcionários da limpeza.
- Registro e relatório de defeitos, reparos e manutenção.
- Registros que os defeitos foram corrigidos, reparos e manutenção foram empreendidos

A governanta moderna com status gerencial nos grandes hotéis é responsável pela administração e gerenciamento, geralmente, do maior quadro de funcionários do hotel, estoque de materiais, compra de enxovais, equipamentos, artigos de decoração, lavanderia e serviços terceirizados. Para tudo isso funcionar bem, são requisitos básicos planejamento, logística, organização, metodologia e boa administração de pessoal, e os sistemas informatizados vêm para auxiliar esse gerenciamento.

Aula 16 - Tendências dos sistemas informatizados na hotelaria

Objetivo

Na aula de número 16, você vai conhecer as tendências dos sistemas informatizados dentro da cadeia hoteleira e a importância desses sistemas para o bom desempenho dos hotéis em geral.

16.1 Tendências da TI na Indústria Hoteleira

É inevitável a utilização dos recursos da TI - Tecnologia da Informação em qualquer empresa moderna. Contudo, em especial, na Indústria Hoteleira percebemos seu contínuo avanço e dependência.

O uso profissional da Tecnologia da Informação na Indústria Hoteleira gera grande vantagem competitiva, quando utilizada como uma ferramenta da Gestão Estratégica, favorecendo a integração com os clientes, fornecedores e prestadores de serviços, fornecendo ainda meios precisos para o planejamento e execução das atividades.

A Indústria Hoteleira conta com uma gama de recursos que vão desde os equipamentos parapontos de autoatendimento, que podem ser instalados em diferentes lugares dentro dos hotéis, automação de serviços, e integração dos meios de comunicação (telefone, internet e TV). Hoje é possível realizar o acompanhamento da conta, solicitar serviços ou mesmo realizar o check-out pela TV do quarto do hotel, tudo isso em tempo real.

Outra tendência que podemos observar na área de TI aplicada à Hotelaria é o desenvolvimento de aplicativos para dispositivos móveis como *smartphones* e *tablets* e a utilização das redes sociais, criando mais um canal de relacionamento com seus atuais e futuros clientes.

Como em todos os setores da cadeia produtiva, o profissional da Indústria Hoteleira precisa se manter familiarizado e atualizado para utilização desses recursos, e não pode se limitar apenas as ferramentas de comunicação instantânea, ou a manter presença nas redes sociais, mas buscar garantir, no mínimo, o conhecimento básico sobre os processos de gerenciamento das informações em seu segmento de negócio, e utilizar a seu favor todo o potencial que esses recursos podem oferecer, e que estão em constante desenvolvimento.

Por fim, podemos observar que, por trás dos balcões dos hotéis e dos serviços oferecidos pela indústria hoteleira, se faz necessário uma moderna e eficiente estrutura de TI que dê suporte e traga um diferencial competitivo.

Restam poucas áreas ainda não informatizadas no setor hoteleiro. A informatização de processos no segmento hoteleiro não é mais uma prerrogativa das grandes redes ou de empreendimentos de maior porte. O acesso hoje quase irrestrito a ferramentas eletrônicas está agilizando tarefas que antes demandavam muita mão de obra ou tempo em excesso.

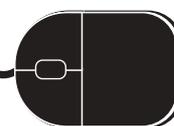
Com uma operação apegada ao sistema de gestão hoteleira, as principais consequências da implementação da tecnologia no processo operacional do hotel foram: agilidade no atendimento, maior qualidade dos colaboradores contratados já que o escopo de trabalho demandava novos conhecimentos além da experiência da área.

Resumo

Nesta aula, você viu:

- A necessidade do profissional da hotelaria estar familiarizado e atualizado com as novas tecnologias.
- A necessidade de estruturas modernas e eficiente de TI como diferencial competitivo.

Atividade



1. Com uma operação apegada ao sistema de gestão hoteleira, as principais consequências da implementação da tecnologia no processo operacional do hotel foram_____.

Assinale a alternativa **CORRETA**:

- a. agilidade no atendimento, maior qualidade dos colaboradores contratados já que o escopo de trabalho demandava novos conhecimentos além da experiência da área;
- b. morosidade nos processos administrativos;
- c. dificuldade de acesso as informações necessárias para realização dos processos de recepção;
- d. aumento dos problemas de comunicação entre os setores do hotel.

Referências Bibliográficas

Referências Básicas

O'CONNOR, P. **Distribuição da Informação Eletrônica em Turismo e Hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MATOSO, J.M. Guerreiro. **A Informática na Hotelaria e Turismo**. Editora Platana, 2000.

LUNKES, R. J.; ROSA, F. S. **Gestão Hoteleira: Custos, Sistemas de Informação, Planejamento Estratégico, Orçamento e Gestão Ambiental**. Editora Juruá, 2012.

Referências Complementares

SCHAFF, Adam. **Sociedade Informática: as consequências sociais da segunda revolução industrial**, 3ª edição, SP, EdUNESP, 1992.

LAGO, Ricardo; CANCELLIER, Everton. **Agências de viagens: desafios de um mercado em reestruturação**. *Revista eletrônica Turismo - Visão e Ação* - vol. 7 - n.3 p. 495 - 502 set. /dez. 2005

BIZ, A.; LOHMANN, G. **A importância da Internet para as Agências de Viagens Brasileiras utilizadoras do GDS Amadeus**. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, Aveiro, Portugal, v. 2, n. 2, p. 73-83, 2005

COOPER et all. **Turismo princípios e práticas**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2007.

TOMELIN, Carlos Alberto. **Mercado de agência de viagens e turismo: Como competir diante das novas tecnologias**. São Paulo: Aleph, 2001.

Referências Suplementares

Dicionário Aurélio - <http://www.dicionariodoaurelio.com/> - Acesso entre 15 Nov de 2014 a 12 Jan. de 2015.

Ministério do Turismo - <http://www.turismo.gov.br/turismo/home.html> – Acesso entre 20 Nov. de 2014 e 12 Jan de 2015.

Microsoft Office - <https://support.office.com/pt-br> – Acesso entre 02 e 10 Jan de 2015.

Viva o Linux - <http://www.vivaolinux.com.br/linux/> - Acesso entre 02 e 10 Jan de 2015.

Currículo do Professor-autor***Prof. Esp. Juana Lafeté Prates da Fonseca***

Graduada pela Universidade Vale do Rio Verde (UNINCOR) em Turismo, especialista em Planejamento Gestão e Marketing Turístico pela Universidade Católica de Brasília (UCB). Possui experiência nos setores de reserva, recepção, eventos e vendas em redes hoteleiras. Atua como professor formador e professor conteudista no curso técnico em hospedagem no IFNMG.



Ministério da
Educação



·rede
e-Tec
Brasil