



T0908

### **GESTÃO INTEGRADA DE RECEITAS E CAPACIDADES EM HÓTEIS: UM ESTUDO DE CASO**

Juliana Rodrigues Alonso (Bolsista PIBIC/CNPq) e Prof. Dr. Orlando Fontes Lima Júnior (Orientador), Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo - FEC, UNICAMP

O cenário da hotelaria brasileira apresenta: muita oferta nas diversas categorias de hotéis, alta competitividade, produtos sendo reinventados e qualidade de serviços deixando a desejar. Estes fatores impulsionaram a implementação em diversos hotéis da gestão de receitas (*yield management*), porém esta gestão não pode ser implementada antes da análise das suas capacidades. Esta análise foi desenvolvida com base na metodologia de estudos de casos Yin (1989) e procurou identificar quais os fatores relacionados à capacidade que levam os hotéis a implementarem o *yield management* (YM). Descobriu-se que sendo o *yield management* um procedimento de tentativas para maximizar os lucros, usando a informação sobre o comportamento das vendas e das compras para fixar preços e controlar inventários, os hotéis usam esse comportamento comparando o histórico e a demanda atual com as previsões para o futuro. Na teoria, isto permite que as oportunidades de vendas sejam identificadas. Um contrapeso pode então ser conseguido entre a fonte e a demanda com ajustes pequenos constantes do preço (porque o preço do quarto afetará a demanda). Foi realizada primeiramente uma pesquisa bibliográfica sobre *yield management* e capacidades e em seguida aplicado questionários em alguns hotéis para a verificação da teoria.

Logística - Serviços - Hospitalidade