



## **CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Mayara Félix  
Mateus Cardoso  
Matheus Machado  
Samara Gomes**

**NOVA ESTRELA  
HOTEL & RESTAURANTE**

**Bernardino de Campos-SP  
2020**

## **ETEC ORLANDO QUAGLIATO**

**Mayara Félix  
Mateus Cardoso  
Matheus Machado  
Samara Gomes**

## **NOVA ESTRELA HOTEL & RESTAURANTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado á Etec “Orlando Quagliato”, do Centro Educacional de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do diploma de Técnico em Administração sob orientação do (a) Professor (a) José Augusto Silva Rocha

**Bernardino de Campos-SP**

**2020**

**Mayara Félix  
Mateus Cardoso  
Matheus Machado  
Samara Gomes**

**NOVA ESTRELA  
HOTEL & RESTAURANTE**

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Conceito:

Banca de Validação:

\_\_\_\_\_ - Presidente da Banca  
Professor .....

Etec “Orlando Quagliato”  
Orientador

\_\_\_\_\_  
Professor.....

Etec “Orlando Quagliato”

\_\_\_\_\_  
Professor.....

Etec “Orlando Quagliato”

**Bernardino de Campos-SP  
2020**

## **DEDICATÓRIA**

Dedicamos este trabalho a todos que de uma forma ou outra contribuíram para elaboração e em especial os meus familiares que sempre me incentivaram nas horas mais difíceis que passamos para a conclusão deste curso.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos primeiramente a Deus, por ter nos dado saúde e força para superar as dificuldades em cada momento.

Agradecemos também ao professor José Augusto Silva Rocha por ter sido nosso orientador e ter desempenhado com profissionalismo, dedicação e amizade, pelas correções e ensinamentos que nos permitiram apresentar um melhor desempenho no nosso processo de formação profissional ao longo do curso.

Aos nossos pais e irmãos que nos incentivaram nos momentos difíceis e pelo apoio demonstrado ao longo de todo o período de trabalho em que nos dedicávamos a este trabalho.

A todos aqueles que contribuíram, de alguma forma, direta ou indireta, para a realização desse trabalho.

“Se você criar um caso de amor com seus clientes, eles próprios farão a sua publicidade”.

*Kotler*

## RESUMO

Atualmente percebe-se uma grande demanda e procura no setor turístico em nossa região e econômico em nossa cidade. Visando essa necessidade e buscando uma solução atrativa, o empreendimento Nova Estrela Hotel & Restaurante. Chega para suprir as necessidades de grandes eventos, turístico e gastronômico de Bernardino De Campos e região.

Diante dessa realidade, houve a necessidade de parcerias com empreendedores recebendo visitantes, vendedores, sócios, entre outros. Também contará com um restaurante, suprimindo não só os hóspedes, como também a população em geral, com acesso direto ao restaurante e acomodações do estabelecimento, contendo grandes variedades em cardápios e buscando sempre inovação no mercado, obtendo facilidade desde a escolha, o pedido, pagamento e a entrega. Buscando também facilidade tecnológicas e agregando na economia da cidade.

## **ABSTRACT**

The Nova Estrela Hotel & Restaurants establishment will be full of novelties, bringing accommodation services with much more comfort and convenience, with ample space for all customers, thus making a difference and revolutionizing these services in the municipality. Also opting for a complete restaurant, meeting the needs of both the hotel and the population, providing everyone with a sociable and pleasant environment, containing great service, with a vast menu, with great varieties, thus facilitating everyone's need. Also imposing a technology to facilitate the access and the viability of every customer, containing quick access through the application or the website of the new establishment. Seeking partnerships with large entities thus ensuring that all visitors have a good hosting of quality services.

## SUMÁRIO

1.0 Introdução.....	11
2.0 Objetivos.....	12
2.1 Objetivo Geral.....	12
2.2 Objetivo Específicos.....	12
3.0 Metodologia.....	13
4.0 Justificativa.....	14
5.0 Fundamentação teórica – parte 1.....	15
5.1 Empreendedorismo.....	15
5.1.2 Empreendedor.....	15
5.2 Plano de negócio.....	16
5.2.1 Estrutura de plano de negócio.....	16
5.3 Plano marketing.....	17
5.4 Plano financeiro.....	17
6.0 Fundamentação teórica – parte 2.....	18
6.1 Planejamento estratégico do negócio.....	18
7.0 Descrição da empresa/empreendimento.....	19
7.1 Ramo de atividade.....	19
7.1.2 Porte.....	19
7.1.3 Nome da empresa.....	19
7.1.4 Localização.....	19
7.1.5 Produto a ser oferecido.....	19
7.1.6 Público alvo.....	19
7.1.7 Faixa etária.....	19
7.1.8 Faixa de renda.....	19
7.2 Missão.....	20
7.2.1 Visão.....	20
7.2.3 Valores.....	21

8.0 Produtos e Serviços.....	22
8.1 Produto.....	22
8.1.2 Preço.....	23
8.1.3 Praça.....	23
8.1.4 Propaganda.....	24
8.1.5 Pessoas.....	24
9.0 Análise de mercado.....	25
9.1 Gráfico 1.....	25
9.1.2 Gráfico 2 .....	25
9.1.3 Gráfico 3.....	26
9.1.4 Gráfico 4.....	26
9.1.5 Gráfico 5.....	27
9.1.6 Gráfico 6.....	27
9.1.7 Gráfico 7.....	27
9.1.8 Gráfico 8.....	28
9.1.9 Gráfico 9.....	29
9.1.10 Gráfico 10.....	29
10.0 Plano de Marketing.....	30
10.1 Apresentação.....	30
10.2 Análise do ambiente interno.....	30
10.2.1 Força.....	31
10.2.2 Fraquezas.....	31
10.2.3 Oportunidades.....	32
10.2.4 Ameaças.....	32
11.0 Análise do ambiente.....	33
11.1 Definição do público-alvo.....	33
11.1.2 Definição do posicionamento de mercado como o cliente vê o seu negócio.....	34
11.2 Definição da arca.....	34

11.2.1 Nome.....	34
11.2.2 Símbolo.....	35
11.2.3 Slogan.....	35
11.3 Definição de objetivos e metas.....	35
11.3.1 Período (Cronograma) .....	36
11.3.2 Objetivos.....	36
11.3.3 Metas.....	36
12.0 Plano Financeiro.....	37
12.1 Investimento iniciais do Hotel e Restaurante.....	37
12.1.2 Gastos fixos mensais.....	38
12.1.3 Valores aplicados de cada sócio.....	38
13.0 Conclusão.....	39
14.0 Referências.....	40

## **1.0 INTRODUÇÃO**

O estabelecimento Nova Estrela Hotel & Restaurantes será repleto de novidades, trazendo serviços de hospedagens com muito mais conforto e comodidade, com espaço amplo para toda clientela, assim fazendo a diferença e revolucionando esses serviços no município. Optando também com um restaurante completo, suprimindo tanto a necessidade do hotel como a da população, fornecendo a todos um ambiente sociável e agradável, contendo um ótimo atendimento, com um cardápio vasto, com grandes variedades, assim facilitando a necessidade de todos. Impondo também uma tecnologia para facilitar o acesso e a viabilidade de todo cliente, contendo o acesso rápido pelo o aplicativo ou pelo site do novo estabelecimento. Buscando parcerias com grandes entidades assim garantindo que todos os visitantes tenham uma boa hospedagem de serviços de qualidade.

## **2.0 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Propor um hotel reconhecido por sua excelência na prestação de serviços hoteleiros, como destaque para gastronomia com produtos de qualidades com excelência.

### **2.2 Objetivo Específico**

Oferecer serviço personalizado, com intuito de proporcionar algo inovador, desta forma criando um estabelecimento completo para o dia a dia.

Informar e esclarecer os clientes através de plataformas digitais, como aplicativo, site, e-mails telefones e redes sociais para orientar sobre promoções, cardápio do dia, reservas tais como mesas do restaurante ou mesmo quartos para hospedagens e horários de funcionamento.

Buscar e promover parcerias com grandes empresas, suprimindo qualquer necessidade, oferecendo conforto para toda a região tanto como para visitantes ou representantes de grandes eventos.

### **3.0 METODOLOGIA**

A princípio, foi efetuado pesquisas sobre serviços de hotelaria, e prestações de serviços gastronômicos, visitas de campos ao terreno escolhido em seu entorno, como base nessas informações foi possível desenvolver o início do projeto.

## 4.0 JUSTIFICATIVA

Está pesquisa foi desenvolvida devido à ausência de serviços especiais de hotelaria, com estabelecimento repleto de novidades trazendo serviços de hospedagens com muito mais conforto e comodidade, com espaço amplo para toda clientela, assim fazendo a diferença e revolucionando esses serviços no município. Optando também com um restaurante completo, suprimindo tanto a necessidade do hotel como a da população, fornecendo a todos um ambiente sociável e agradável, contendo um ótimo atendimento, com um cardápio vasto, com grandes variedades, assim facilitando a necessidade de todos. Impondo também uma tecnologia para facilitar o acesso e a viabilidade de todo cliente, contendo o acesso rápido pelo aplicativo ou pelo site do novo estabelecimento. Buscando parcerias com grandes entidades assim garantindo que todos os visitantes tenham uma boa hospedagem de serviços de qualidade. Será algo novo e desafiador, com tudo trará uma solução, com esse grande projeto.

Este processo irá refletir em grandes resultados, fornecendo serviços de qualidades e preocupação com todos os envolvidos. Com tudo apresentando em bons fins para a empresa e a comunidades.

## **5.0 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA – PARTE I**

### **5.1 Empreendedorismo:**

Quando se vai abrir um negócio algo de extrema importância é o conceito de empreendedorismo, que segundo o autor T Harv Eker (2005, p. 79) “Quando surgirem dificuldades supere-as e em seguida recupere rapidamente o seu foco”.

Dentro do conceito de empreendedorismo o autor T Harv Eker (2005, p. 158) diz também que “Você só poderá crescer de verdade se estiver fora da sua zona de conforto”.

#### **5.1.2 Empreendedor**

O autor T Harv Eker (2005, p. 16) lembra de algumas regras importantes quando se vai empreender “Não basta estar no lugar certo na hora certa, você tem que ser a pessoa certa no lugar certo e na hora certa”.

Para começar um novo negócio e obter sucesso o autor T Harv Eker (2005, p. 52) diz que “O primeiro passo para qualquer mudança é a conscientização”.

### **5.2 Plano de negócio**

Quando se vai abrir um negócio, algo de extrema importância é o plano de negócio que segundo o autor Flávio Augusto (2014, p. 15) “Uma boa ideia não é nada o que vale é a execução”.

Para se ter um negócio de sucesso algo indispensável é o plano de negócio que segundo o autor Charles Duhigg ( 2012, p. 157 ) “a chave para a vitória é criar as rotinas certas”.

### **5.2.1 Estrutura de plano de negócio**

Quando se tem um negócio é importante estar atento a qualquer oportunidade de melhoria que surgir, o autor Charles Duhigg (2012, p. 239) diz que “bons líderes aproveitam a crise para refazer os hábitos organizacionais”.

Quando se faz um plano de negócio um erro pode resultar em problemas temporários e o autor Napoleo Hill (1937, p. 53) diz que “A derrota temporária deve ter apenas um significado: a certeza de que existe alguma coisa errada com o seu plano”.

### **5.3 Plano de Marketing**

Quando se faz um plano de marketing é importante que ele seja direcionado para as pessoas que precisarão daquele produto ou serviço e o Autor Seth Godin (2003) diz que “o melhor jeito de se tornar um dos melhores, se não o melhor, é focar em seu nicho ao invés de um grande mercado”.

O marketing é uma parte importante para uma empresa, é através dele que a empresa mostra o valor do seu produto e faz com que seus clientes entendam o porque precisam de um determinado produto ou serviço.

O autor Seth Godin (2003) diz que “Marketing notável é arte de construir coisas que valem a pena em seu produto ou serviço”.

### **5.4 Plano financeiro**

É importante que o plano financeiro seja feito antes da abertura de uma empresa, e o autor Napoleon Hill (1937) “Todos os que acumularam grandes fortunas tiveram, primeiro, sonhos, esperanças, vontades, desejos e planos”.

Em uma empresa o plano financeiro é uma parte essencial pois é a partir dele que será possível identificar as condições financeiras da empresa, e o autor

Robert Kiyosaki (2003, cap. 3) diz que “A inteligência resolve problemas e gera dinheiro, o dinheiro sem a inteligência financeira desaparece depressa.”

## **6.0 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA – PARTE II**

### **6.1 Planejamento Estratégico do Negócio**

Devido á procura pela alimentação mais rápida ao longo dos anos, deixando para trás a crença de que só pessoa com maior poder aquisitivo dispunham desse estilo de vida. Ficou mais acessível para todos fazerem suas refeições fora ou dentro do seu ambiente domiciliar com refeições prazerosas e de fácil acesso.

Com isso percebe-se uma grande lacuna e procura no setor de hospedagens em nossa cidade. Visando essa necessidade e buscando uma solução atrativa o empreendimento Hotel & Restaurante Nova Estrela, chega para suprir as necessidades turísticas e gastronômicas em Bernardino De Campos e região.

Sabendo disso foi elaborada uma pesquisa devida á ausência de serviços especiais de hotelaria, com estabelecimento repleto de novidades trazendo serviços de hospedagens com muito mais conforto e comodidade, com espaço amplo para toda clientela, assim fazendo a diferença e revolucionando esses serviços no município. Optando também com um restaurante completo, suprimo tanto a necessidade do hotel como a da população, fornecendo a todos um ambiente sociável e agradável, contendo um ótimo atendimento, com um cardápio vasto, com grandes variedades, assim facilitando a necessidade de todos. Impondo também uma tecnologia para facilitar o acesso e a viabilidade de todo cliente, contendo o acesso rápido pelo o aplicativo ou pelo site do novo estabelecimento. Buscando parcerias com grandes entidades assim garantindo que todos os visitantes tenham uma boa hospedagem de serviços de qualidade. Será algo novo e desafiador, com tudo trará uma solução, com esse grande projeto.

Este processo ira refletir em grandes resultados, fornecendo serviços de qualidades e preocupação com todos os envolvidos. Com tudo apresentando em bons fins para a empresa e a comunidades. Trazendo também formas personalizadas de pagamentos, como Cartões, PicPay, e pelo aplicativo. As reservas e pedidos também poderão ser feitas online facilitando o atendimento e a rapidez do serviço.

Pensando nessa realidade, surgem á necessidade de parcerias com empresas recebendo visitantes, vendedores ou sócios, além do restaurante, que poderá suprir

a necessidade de algum grande serviço em nossa região, oferecendo suas refeições e lanches em geral. Atendendo não só os hóspedes como também a população em geral, com fácil acesso e uma maneira nova de pensar, buscando trazer novidades tecnológicas para facilitar a comunicação e viabilidade do negócio. O hotel e restaurante vira com um ar muito mais contemporâneo para estabelecer no mercado e fidelizar a sua clientela.

## **7.0 DESCRIÇÃO DA EMPRESA/EMPREENDIMENTO**

### **7.1 Ramo de atividade:**

Hospedagem e alimentação.

#### **7.1.2 Porte:**

Microempresa.

#### **7.1.3 Nome da empresa:**

Hotel & Restaurante

Nova Estrela

#### **7.1.4 Localização:**

Centro, localizada a frente do Banco Bradesco.

#### **7.1.5 Produto a ser oferecido:**

Um ambiente agradável com conforto em hospedagem, e serviços de alimentação com produtos de ótima qualidade.

#### **7.1.6 Público alvo:**

Adulto, homens e mulheres.

#### **7.1.7 Faixa etária:**

Para hospedagem, será importante ser maior de 18 anos, e para o restaurante, a idade será indiferente.

#### **7.1.8 Faixa de renda:**

Classe baixa e média.

## **7.2 Missão**

Promover conforto em hospedagem, ter excelência de qualidade na prestação de serviços de alimentação, com comprometimento com a segurança e conforto de nossos clientes.

### **7.2.1 Visão**

Ser referência em hotelaria, gastronomia e atendimento em Bernardino de Campos e região, com preço justo. Gerar emprego e renda, e tendo sempre como foco principal nossos clientes.

### **7.2.3 Valores**

Trabalharemos com ética, comprometimento com os clientes, qualidade, responsabilidade social e ambiental, procurando sempre inovar e valorizando os recursos humanos.

## **8.0 PRODUTOS E SERVIÇOS**

### **8.1 Produto**

A empresa Nova Estrela Hotel & Restaurante virá ao mercado para revolucionar serviços presentes no dia-a-dia, com comodidade, visando o bem-estar de todos. Com hospedagens contendo todas as necessidades garantidas e garantindo refeições prazerosas.

Propor um hotel reconhecido por sua excelência na prestação de serviços Hoteleiros, como destaque para gastronomia com produtos de qualidades com excelência.

Informar e esclarecer os clientes através de plataformas digitais, como aplicativo, site, e-mails telefones e redes sociais para orientar sobre promoções, cardápio do dia, reservas tais como mesas do restaurante ou mesmo quartos para hospedagens e horários de funcionamento.

#### **8.1.2 Preço**

A empresa será competitiva no ramo da alimentação, e com os hotéis na região, portanto terá de incluir alguns benefícios extras no preço, para tentar atrair maior interesse de seus clientes.

Sendo assim, oferecendo:

- Descontos nas reservas de hotel online e em datas comemorativas;
- Promoções (dormindo no hotel, você ganha 15% de descontos nas refeições);
- Descontos promocionais nas refeições em datas comemorativas;
- Cartão fidelidade, o cliente terá uma refeição ou uma reserva de hotel gratuita.

### **8.1.3 Praça**

- Localização privilegiada (centro);
- Infraestrutura com espaço para estacionamento, restaurante, hotel;
- Sinalização interna e externa;
- Parcerias com fornecedores, supermercados para o restaurante e loja de móveis para a hotelaria.

### **8.1.4 Propaganda**

Divulgação em rádios de Bernardino de Campos e região, carros de som, redes sociais e panfletos.

Convites para os empresários e populares da cidade de Bernardino de Campos e região para a inauguração.

Fidelização do cliente: Enviar cartões em datas comemorativas, no mês do aniversário dos clientes mais assíduos o hotel irá presentear-los com uma lembrancinha.

### **8.1.5 Pessoas**

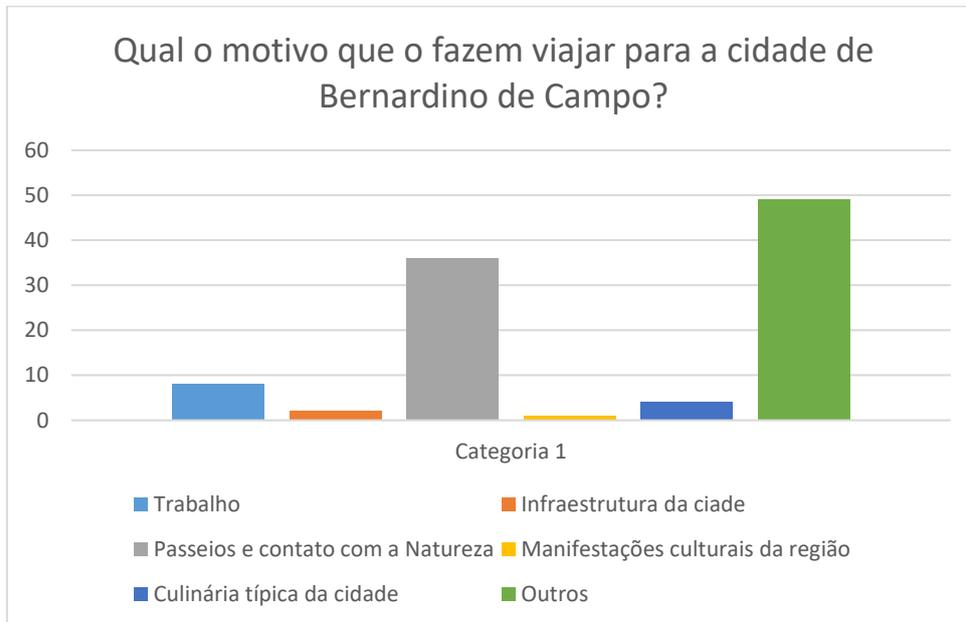
Visando a concorrência do mercado, surge cada vez mais a necessidade de funcionários apto, ou com certo nível de conhecimento na maneira de como atender, com essa lacuna, a empresa desenvolverá palestras e treinamentos sobre atendimento para toda a equipe.

Trazendo reuniões para capacitar e orientar qualquer dúvida dos colaboradores, como o hotel será algo novo na cidade soubesse que grande parte dos funcionários terá pouco conhecimento na área, o treinamento instrui e passa os valores e o objetivos que o negócio irá almejar.

A empresa também, contará com planilhas de cada funcionária, assim podendo saber os pontos fortes e quem se destaca mais em cada setor, assim também poderá ser visto uma boa maneira de remunerar cada um, da melhor forma, o hotel e restaurante irá presar pela organização, pontualidade, e confiabilidade de seus colaboradores, desta forma surge a possibilidade de realizar comissões ou outros benefícios aos funcionários que se destacarem.

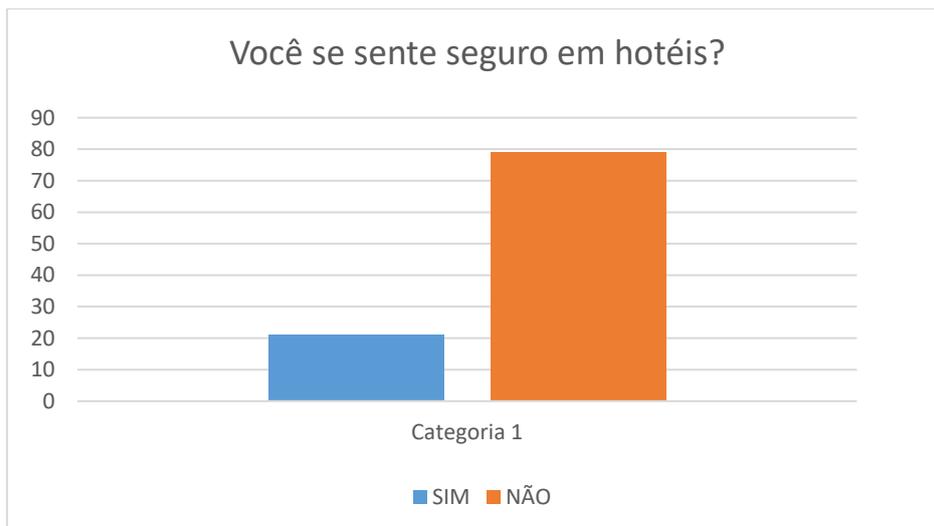
## 9.0 ANÁLISE DE MERCADO

### 9.1 Gráfico 1



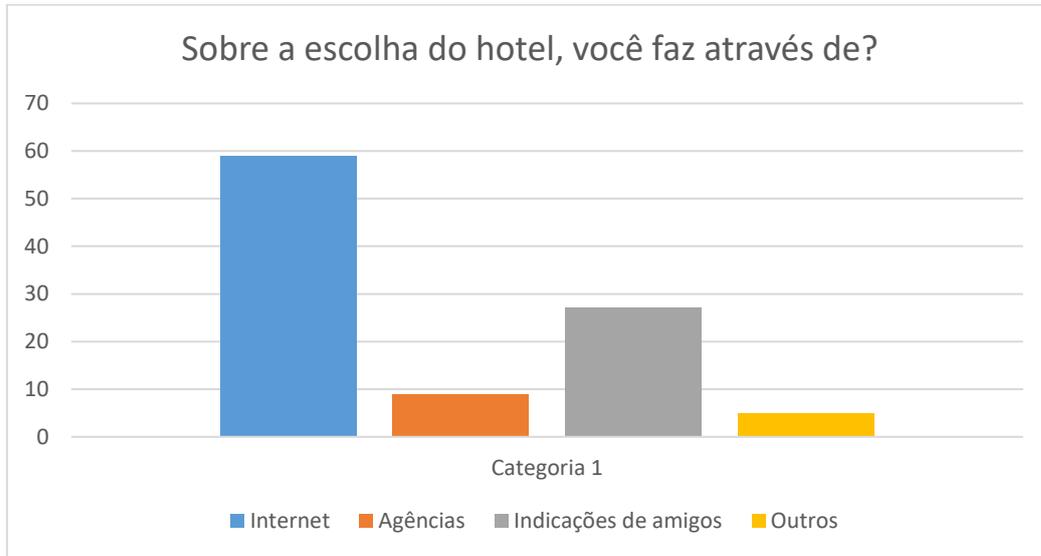
O motivo das pessoas viajarem para a cidade de Bernardino de Campos, é devido a outros fatores, como exemplo citado por eles “Visitar os parentes”.

### 9.1.2 Gráfico 2



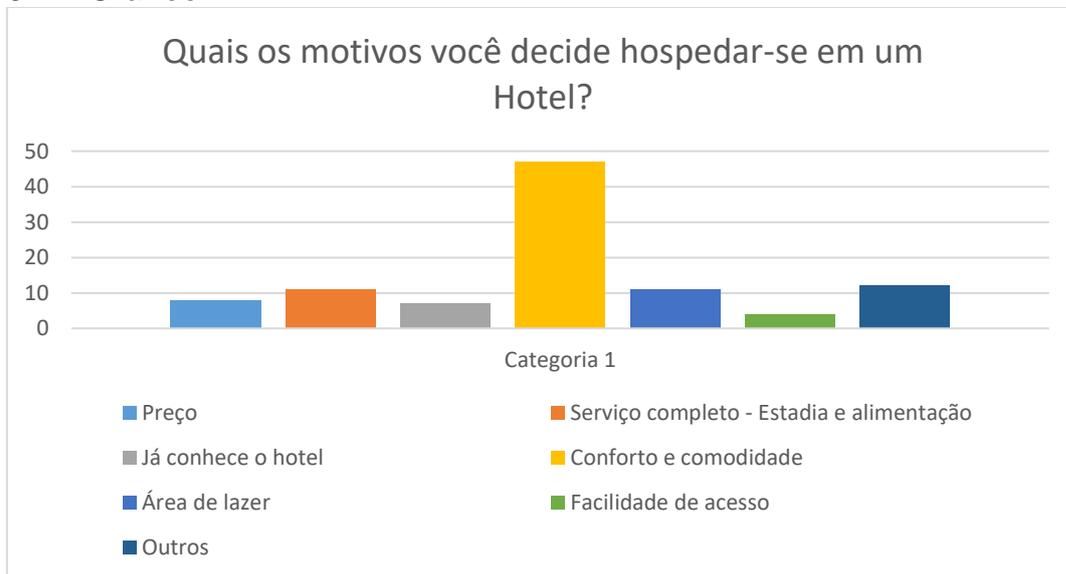
Referente a segurança em Hotéis, a grande maioria se sente inseguros.

### 9.1.3 Gráfico 3



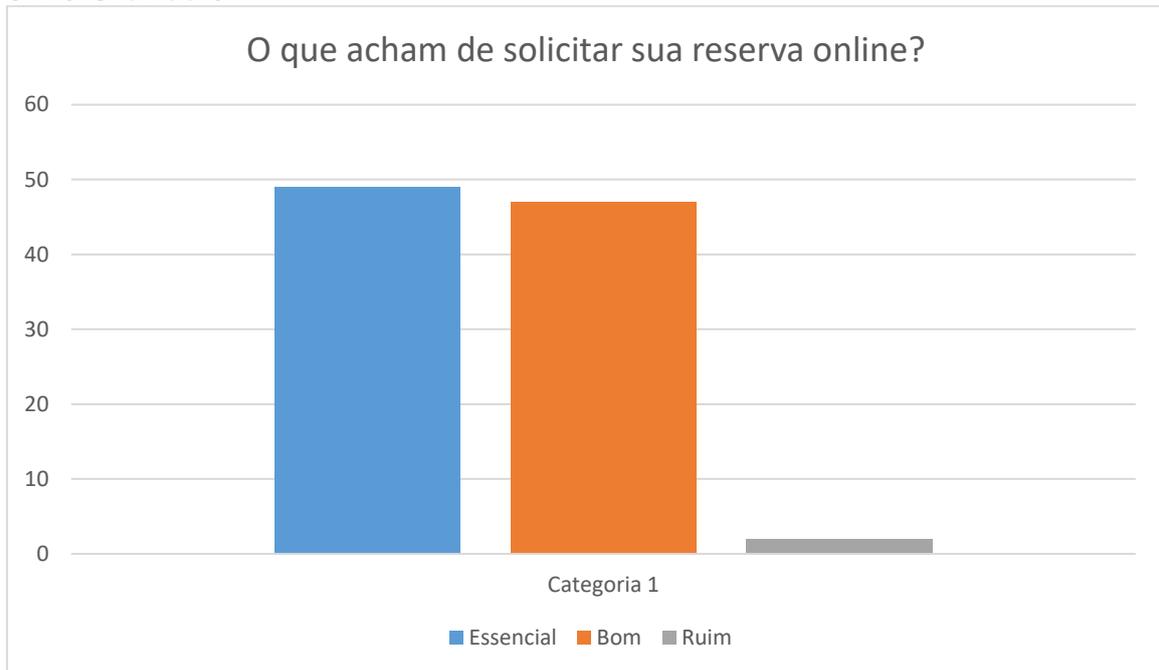
A grande maioria dos entrevistados, fazem a escolha do hotel, através de internet.

### 9.1.4 Gráfico 4



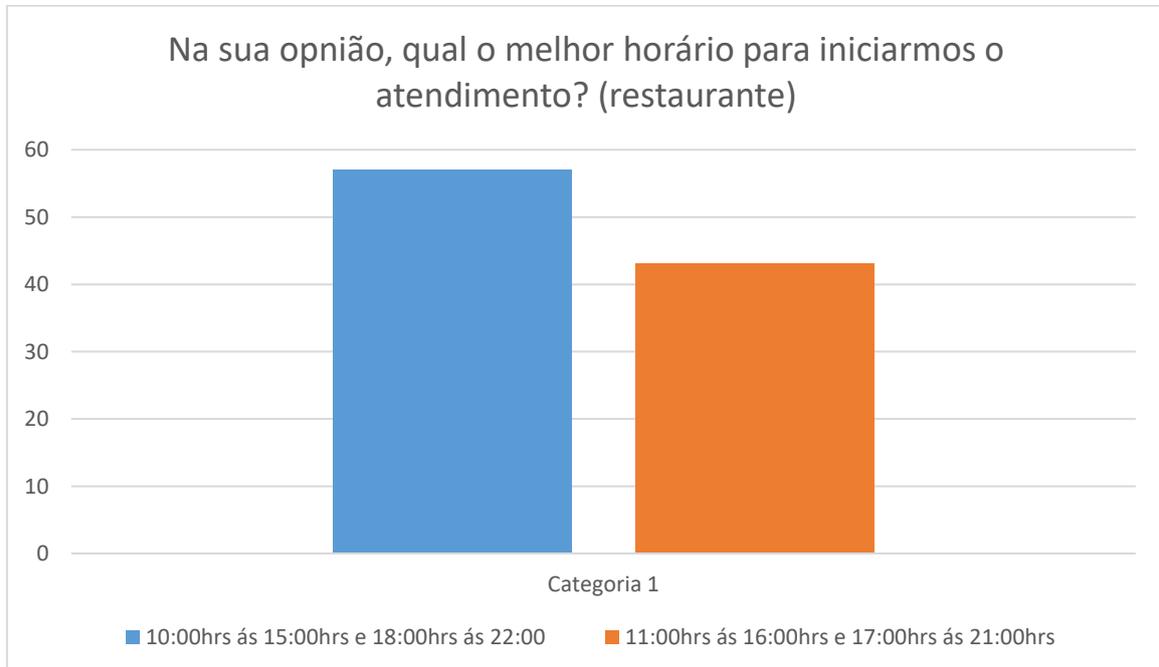
O motivo das pessoas hospedarem-se em um hotel, seria devido ao conforto e comodidade.

### 9.1.5 Gráfico 5



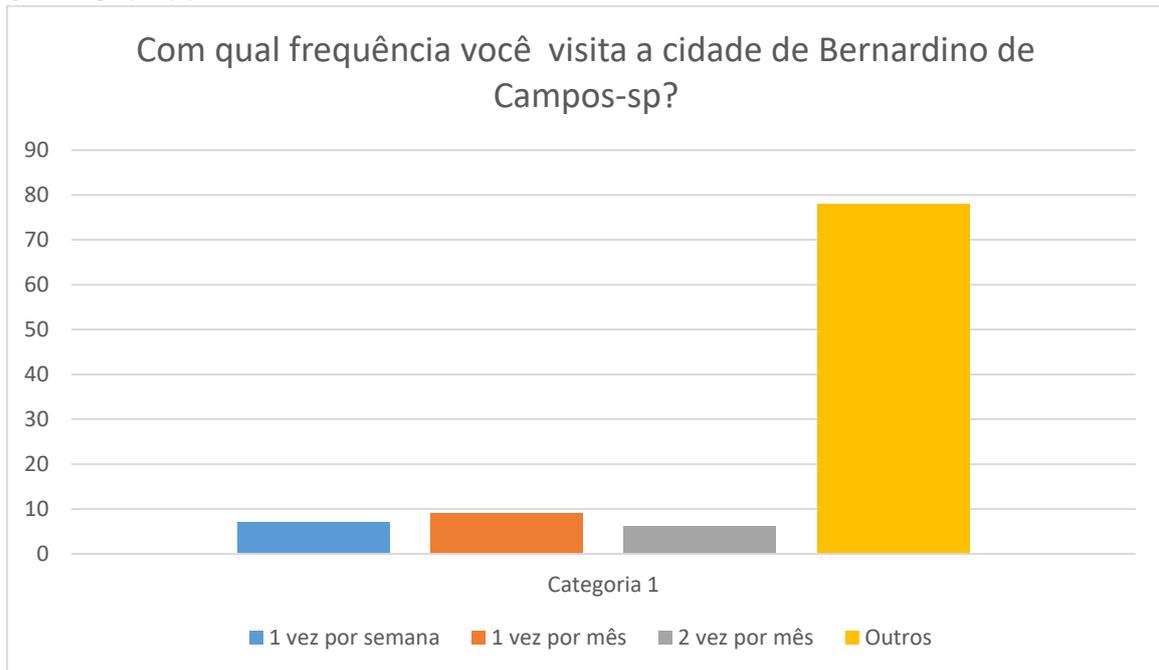
A grande maioria preferem solicitar sua reserva online.

### 9.1.6 Gráfico 6



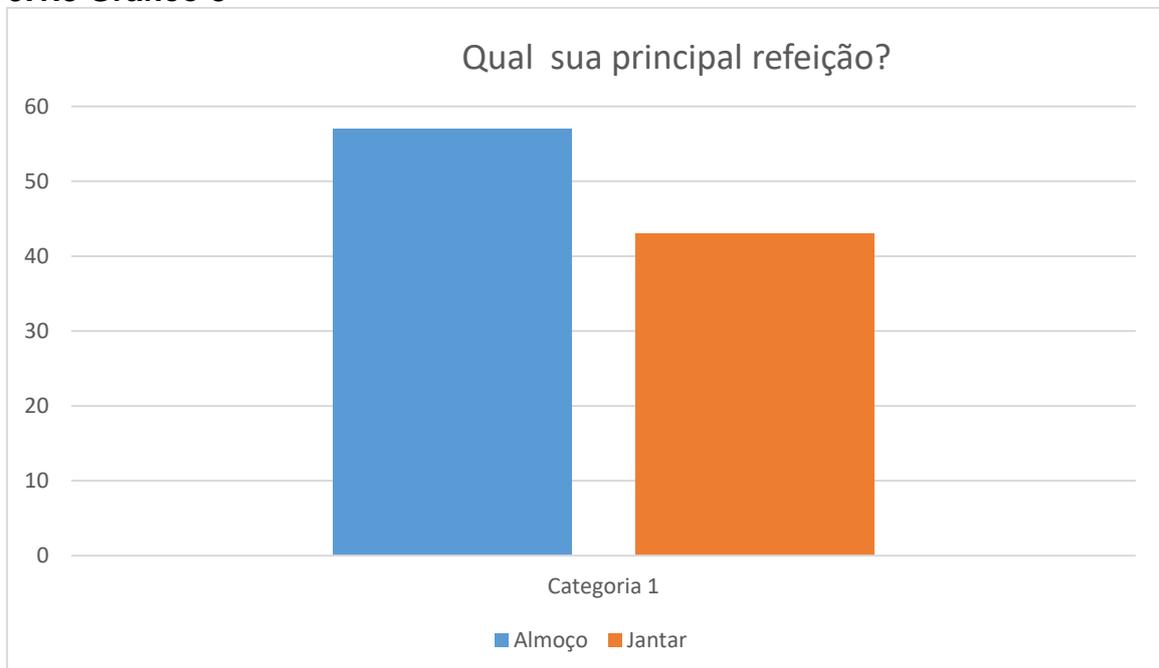
O horário preferível pelas as pessoas entrevistadas, foi das 10hrs às 15hrs e 18hrs às 22hrs, para o atendimento ao restaurante.

### 9.1.7 Gráfico 7



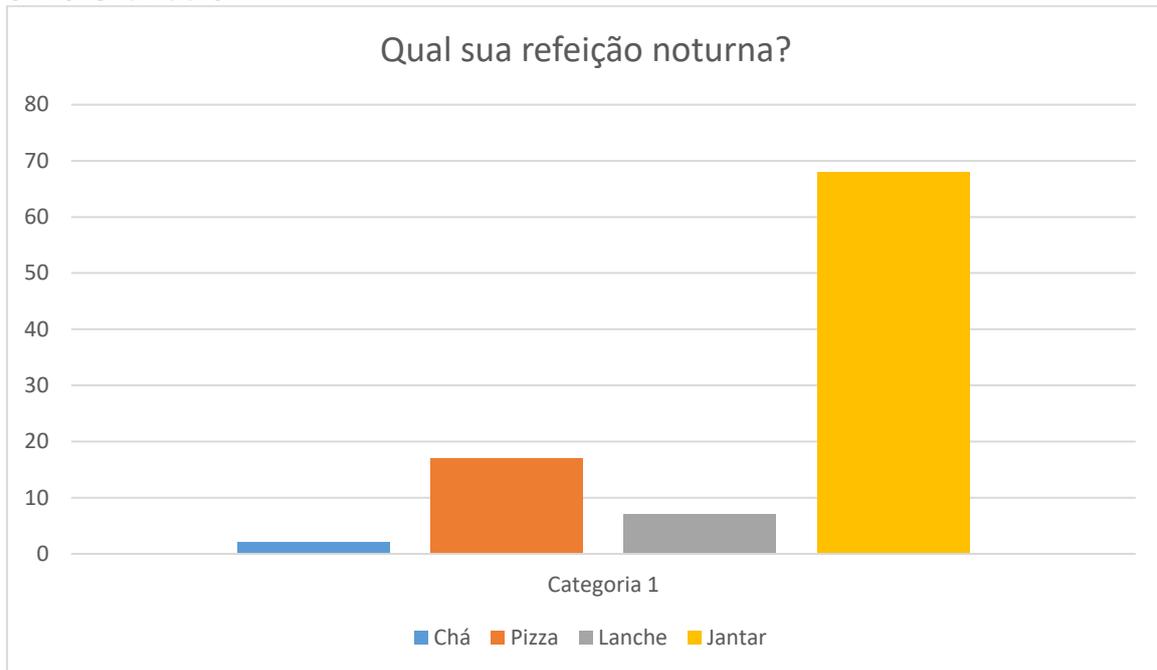
A frequência de visitas para a cidade de Bernardino de Campos, seria entre outros fatores.

### 9.1.8 Gráfico 8



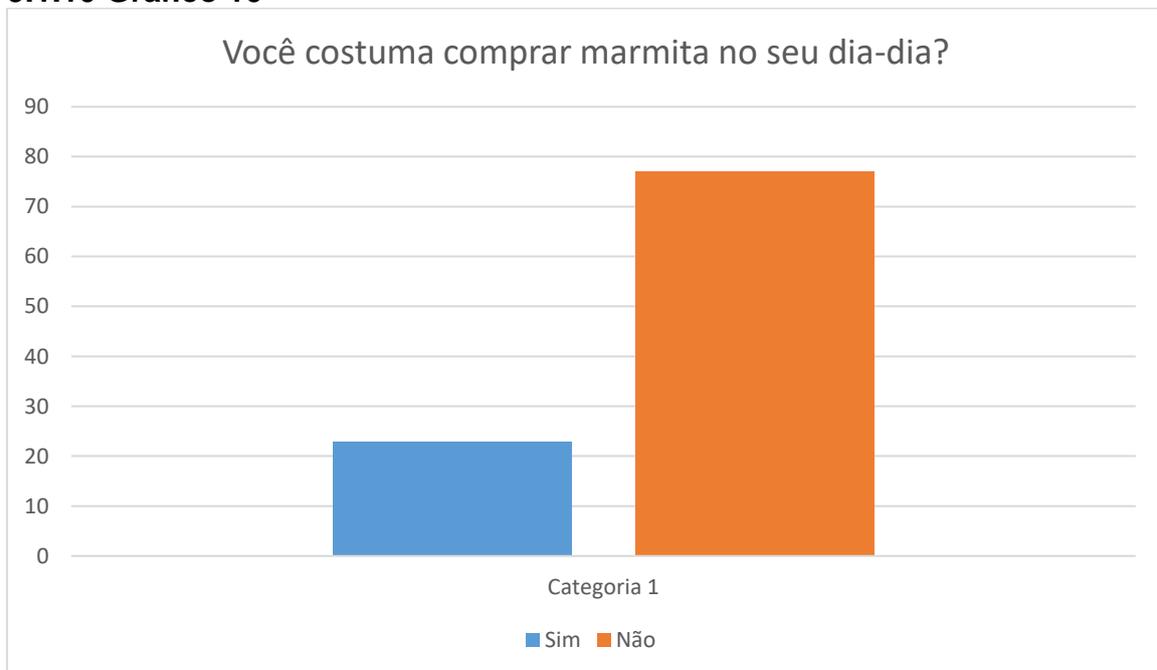
Almoço, é a principal refeição citada pelos os visitantes.

### 9.1.9 Gráfico 9



A refeição noturna citada pelos os visitantes, seria o jantar.

### 9.1.10 Gráfico 10



O gráfico cima mostra que, os entrevistados não costumam comprar marmita.

## **10.0 PLANO DE MARKETING**

### **10.1 Apresentação**

Este plano de marketing foi desenvolvido devido à ausência de serviços especiais de hotelaria, com estabelecimento repleto de novidades trazendo serviços de hospedagens com muito mais conforto e comodidade, contendo espaço amplo para toda clientela, assim fazendo a diferença e revolucionando esses serviços no município. Optando também com um restaurante completo, suprimindo tanto a necessidade do hotel como a da população, fornecendo a todos um ambiente sociável e agradável, contendo um ótimo atendimento, com um cardápio vasto, com grandes variedades, assim facilitando a necessidade de todos. Impondo também uma tecnologia para facilitar o acesso e a viabilidade de todo cliente, contendo o acesso rápido pelo o aplicativo ou pelo site do novo estabelecimento. Buscando parcerias com grandes entidades assim garantindo que todos os visitantes tenham uma boa hospedagem de serviços de qualidade. Será algo novo e desafiador, contudo trará uma solução, com esse grande projeto.

Este processo irá refletir em grandes resultados, fornecendo serviços de qualidades e preocupação com todos os envolvidos.

### **10.2 Análise do Ambiente Interno**

#### **10.2.1 Força**

- Único do município;
- Hotel com restaurante, oferecendo ambos serviços em um só estabelecimento;
- Reservas online;

- Atendimento rápido, reserva de mesas, reservas de quarto;
- Localidade estratégica;
- No centro, próximo a Bancos, Supermercados e Comércio em gerais.

### **10.2.2 Fraquezas**

- Imagem da empresa instável;
- Nova no mercado, buscando conquistar espaço e fidelidade de futuros clientes;
- Recurso financeiro limitado;
- Investimento novo com preço alto de produção;
- Estacionamento limitado;
- Contendo poucas vagas dentro do estabelecimento, únicas para clientes;
- Funcionários inexperientes;
- Todos com o mesmo tempo de experiência.

### **10.2.3 Oportunidades**

- Aumento de visitantes no município;

- Com o crescimento industrial, surgiu também um aumento de pessoas ligadas a tal serviço, visando isso abre a necessidade de um espaço agradável e confortável suprimindo essa lacuna;
- Único do município;
- Único estabelecimento que fornece serviços de hospedagens e refeições, contando também com serviços personalizados.

#### **10.2.4 Ameaças**

- Vários concorrentes no município (Restaurantes);
- O município conta com vários restaurantes com boas localizações e qualidades, assim surge uma necessidade maior de trazer algo inovador, buscado a fidelidade de clientes;
- Muitos concorrentes na região;
- Na região á concorrentes diretos com grandes infraestrutura e anos no mercado;
- Público reduzido;
- A uma quantidade baixa em relação ao número de habitantes.

## **11.0 ANÁLISE DO AMBIENTE**

O estabelecimento possuirá um sistema informatizado, cartão de crédito e máquinas industriais para a fabricação dos alimentos, site próprio e aplicativo para fácil acesso e atendimento.

A Hotelaria será de pequeno porte, como uma ótima localização, sendo assim uma oportunidade de negócio para o comércio, pois há uma carência no local de produtos com qualidade, por se tratar de uma área comercial com grande diversidade.

Hotel & Restaurante Nova Estrela será localizado em bairro comercial. Além dos produtos próprios: Hospedagens e serviços de refeições diferenciadas, com isso, oferecerá uma gama de produtos de qualidade. Um ponto relevante é a criação do restaurante que é o principal produto na empresa.

Atender melhor a seus clientes, visando o maior lucro para sua empresa e expansão dos negócios. Tendo incentivos ao diálogo, proporcionando trabalho em equipe harmonioso, ter um grupo que se comunica livremente.

Um ambiente agradável torna o trabalho mais criativo e produtivo.

Oferecer aos hóspedes o melhor atendimento se adequando as normas ecológicas, e a era tecnológica, buscando tendências e inovações e atendendo-se a saúde dos hóspedes com total qualidade e higiene oferecida no mercado.

Promover conforto em hospedagem, ter excelência de qualidade na prestação de serviços de alimentação, com comprometimento com a segurança e conforto de nossos clientes.

Ser referência em hotelaria, gastronomia e atendimento em Bernardino de Campos e região, com preço justo. Gerar emprego e renda, e tendo sempre como foco principal nossos clientes.

Aliando serviços com ética, qualidade, respeito, conforto e comodidade, comprometimento com os clientes, responsabilidade social e ambiental, procurando sempre inovar e valorizando os recursos humanos.

### **11.1 Definição do Público Alvo**

Um local de classe baixa a média, que traga desde o básico com muito conforto, até algo muito agradável e personalizado com os critérios desejado pelo cliente.

### **11.1.2 Definição do posicionamento de mercado como o cliente vê o seu negócio**

Atenderá pessoas que buscam praticidade, algo rápido e satisfatório, visando pessoas que tenham uma vida agitada em seu cotidiano, ou mesmo pessoas que desejam refeição variadas. Os benefícios surgem na comodidade e melhoria de problemas como a falta de hotel no município. Assim dispensando que saiam a procura desses serviços em cidades vizinhas.

## **11.2 DEFINIÇÃO DA MARCA**

### **11.2.1 Nome**

Hotel & Restaurante Nova Estrela, o novo estabelecimento que será implantado no município, um novo ambiente, com inovações inexistentes na cidade de Bernardino de Campos.

### **11.2.2 Símbolo**



O símbolo escolhido foi um conjunto de estrelas com predominância, e talheres, que representa Hotel & Restaurante.

### 11.2.3 Slogan

“ Sinta-se em casa “

## 11.3 DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS E METAS

### 11.3.1 Período

MÊS/ ATIV	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Elaboração do projeto	X				
Revisão teórica					
Preparação para a coleta de dados		X	X		
Coletas de dados			X		
Discussão de resultados				X	
Produção final do texto				X	
Revisão do trabalho				X	
Entrega final					X

### Cronograma

#### 1.3.2 Objetivos

- Ser conhecido no município e região;
- Garantir satisfação dos clientes;
- Fornecer o melhor atendimento e promover conforto em hospedagem;
- Ter excelência de qualidade na prestação de serviços de alimentação.

### 11.3.3 Metas

- Conquistar 25% de clientes da região para hotelaria e 40% de clientes do município e região para o restaurante;
- Obter 30% do faturamento de hotelaria projetado para o primeiro semestre e 45% para o faturamento do restaurante;
- Aumentar a percepção dos consumidores sobre o empreendimento em 50% nos nove primeiros meses.

## 12.0 PLANO FINANCEIRO

Atualmente o ramo alimentício tem uma vasta concorrência de mercado, levando em consideração a grande procura por uma rápida alimentação por aquelas pessoas que não tem tempo para fazer suas refeições.

Os investimentos iniciais é o custo para a abertura da empresa, levando em consideração a ser gastos, na compra de bens, pagamento de aluguel, entre outros fatores. Tendo em vista dos custos, contas a serem pagas todos os meses, independente se houver atividades das restantes, por exemplo, conta de água, luz, internet, aluguel do prédio.

Nesse investimento foi investido cerca de R\$ 48.000,00 reais sendo entre eles 4 sócios, sendo que, cada sócios entrou com o valor de R\$12.000,00. Com esse valor inicial para a abertura e garantindo o negócio ativo nós primeiros meses, incluindo a compra de alimentos, divulgação, marketing, entre outros.

### 12.1 Investimentos iniciais do Hotel e Restaurante

QTD	ITENS	VALORES
2	Fogão industrial Dako	R\$ 2.000,00
2	Liquidificador industrial	R\$ 400,00
3	Ar condicionador	R\$ 3.000,00
8	Ventiladores	R\$ 1.100,00
1	Balança	R\$ 600,00
2	Coifa	R\$ 500,00
1	Freezer 300L	R\$ 1.800,00
2	Caixa térmica	R\$ 200,00
3	Computador	R\$ 3.300,00
6	Panelas	R\$ 500,00
3	Cadeiras	R\$ 300,00
1	Mesa de escritório	R\$ 200,00
9	Camas de hospedagens	R\$ 5.200,00
7	Armários em geral	R\$ 2.500,00
-----	Roupas de cama e guardanapos	R\$ 4.700,00
-----	Utensílios	R\$ 1.800,00
	Subtotal	R\$28.100,00

Fontes elaborada: Félix, Cardoso, Machado, Gomes.

### 12.1.2 Gastos Fixos mensais

<b>Itens</b>	<b>Valores</b>
Aluguel	R\$ 2.500,00
Água	R\$ 450,00
Luz	R\$ 1.200,00
Telefone	R\$ 200,00
Internet	R\$ 200,00
Salários de funcionários (total)	R\$ 7.800,00
Materiais de limpeza	R\$ 300,00
Depreciação	R\$ 150,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 12.800,00</b>

Fontes elaboradas: Félix, Cardoso, Machado, Gomes.

### 12.1.3 Valores aplicados de cada sócio

Mateus Souza Cardoso	R\$ 12.000,00
Matheus Machado de Oliveira	R\$ 12.000,00
Mayara Félix	R\$ 12.000,00
Samara Gomes	R\$ 12.000,00

## **13.0 CONCLUSÃO**

O ramo de hotelaria vem crescendo e despertando interesse em quem busca conforto e segurança em qualquer localização, com essa análise é possível melhorar a competitividade das atividades.

Nos dias atuais os restaurantes fazem parte da estrutura de qualquer economia ou localidade, seja por necessidade ou prazer. O ato de realizar refeições fora de casa é hoje mundialmente praticado e cabe aos restaurantes satisfazer aos mais variados tipos de demandas que surgem no mercado atual.

Com a implementação desse novo projeto, cujo o nome será “Nova Estrela Hotel & Restaurante”, obtivemos resultados positivos sobre a ideia, pois analisando as lacunas do mercado de hotelaria no município, constatamos resultados insatisfatórios, com isso revendo projetos, com melhorias específicas para poder conter a criação de um novo projeto eficaz, sendo assim, satisfazendo as necessidades da população.

## Referências

Livro pai rico, pai pobre publicado em 1997, editora alta books, 192 páginas.

Livro Quem pensa enriquece, publicado em 1937, editora The Ralston society, 336 páginas.

Livro A vaca roxa, autor Godin, Seth publicado em 2003, editora Elsevier, 160 páginas.

Livro O poder do hábito, autor Charles Duhhig, publicado em 2012, editora Random House, 408 páginas.

Livro Os segredos de uma menre milionária, autor T Harv Eker, publicado em 1992, editora sextante, 176 páginas.

Livro Geração de valor, autor Flávio Augusto da Silva, publicado em 2014, editora Sextante, 208 páginas.

Livro Pai rico pai pobre, autor Robert Kiyosaki, publicado em 1997, editora Alta Books, 336 páginas.

Resturantes, restaurantes antigos do Brasil, disponivel em [www.restaurantes.com.br](http://www.restaurantes.com.br). Acesso em dia 25/11/2019.

Rede Andrade Hotelaria Funcional, Rede Andrade Hotéis, disponivel em [www.hotelhangar.com.br](http://www.hotelhangar.com.br). Acesso em dia 25/11/2019.

Gastronomia, Guia do Estudante, disponivel em [www.guiadoestudante.abril.com.br](http://www.guiadoestudante.abril.com.br). Acesso 25/11/2019.

Segredos de um restaurante de sucesso, Casa magalhães, disponível em [www.casamagalhaes.com.br](http://www.casamagalhaes.com.br). Acesso em 25/11/2019.

Dicas para montar um restaurante de sucesso, Pequenas Empresas e Grandes Negócios, disponível em [www.revistapegn.globo.com](http://www.revistapegn.globo.com). Acesso em 26/11/2019.

Como abrir um restaurante, Saipos, disponível em [www.blog.saipos.com](http://www.blog.saipos.com). Acesso em 26/11/2019.

Passos para abrir uma empresa de hotelaria, Blog da Hotelaria, disponível em [www.blog.gazinatacado.com.br](http://www.blog.gazinatacado.com.br). Acesso em 26/11/2019.

Planejamento dos Cardápios de Hotelaria, Portal Educação, disponível em [www.siteantigo.portaleducacao.com.br](http://www.siteantigo.portaleducacao.com.br). Acesso em 26/11/2019.