

EXERCÍCIO – HOTEL DO FUTURO

DATA DE ENTREGA: 1 SEMANA APÓS A ENTREGA EM SALA DE AULA
EXERCÍCIO INDIVIDUAL



**FOCO EM
TECNOLOGIA**

O HOTEL DO FUTURO: É AQUI

Ao chegar ao hotel, você se apresenta passando seu smart card por uma fenda na porta de entrada. O smart card parece um cartão de crédito, mas seu minúsculo circuito embutido pode armazenar e gravar informações como o nome de uma pessoa, transações de compra e movimentos na conta bancária. Esqueça do balcão de recepção. Você pode ir direto ao seu apartamento, já previamente designado por um computador. A porta de seu apartamento se abre quando você diz seu nome. Depois de desfazer suas malas, você liga no canal 143 de sua TV e faz uma videoconferência com colegas a 3.000 km de distância em Seattle. Depois da reunião, você passa para outro canal para comprar um presente. Pouco antes de ir para a cama, você usa o videofone para ver como vai

indo a família. Esta cena “do futuro” será logo um lugar-comum porque os hotéis estão encontrando novas formas de usar sistemas de informação para agradar seus clientes.

Os hóspedes de hotel geralmente se queixam do tempo necessário para o check-in. A cadeia de hotéis Marriott prestou atenção a isso. Lançou um programa chamado 1º 10 que praticamente elimina a recepção. Quando um hóspede faz uma reserva, o sistema de informação coleta os dados pertinentes como o número do cartão de crédito e a hora da chegada, reduzindo o tempo de check-in de uma média de 3 minutos para 1 minuto e meio. Com a tecnologia do smart card, a Marriott espera reduzir o tempo de check-in para segundos.

Outras cadeias de hotéis estão substituindo seus balcões de recepção por postos de auto-serviço que trabalham como caixas automáticas. Os hóspedes passam seus cartões de crédito para entrar, apertam alguns botões e pegam as chaves de seu apartamento. A Hyatt Hotels Corp. está expandindo seu sistema automático de check-in “Touch and Go” para a maioria de seus hotéis não-turísticos.

A Internet proporciona outra avenida para a expansão dos serviços hoteleiros. Os passageiros podem prescindir de agências de viagens, fazendo suas próprias reservas de apartamentos usando a World Wide Web. Por exemplo, o site da Web chamado TravelWeb, operado por um consórcio de 20 grandes empresas hoteleiras incluindo as cadeias Hilton e Hyatt, permite às pessoas procurarem um hotel por localização geográfica, preço de apartamento ou várias instalações como salas de ginástica, salas para reuniões ou serviços de babysitters. Eles podem levantar milhares de “brochuras eletrônicas” com fotos de apartamentos e informações sobre atrações turísticas na região. Os hóspedes podem então selecionar o hotel e o apartamento que desejarem e fazer suas próprias reservas pela Web.

Questões do FOCO

Que novas tecnologias de sistemas de informação estão sendo usadas neste caso? Como elas poderiam ser usadas para mudar a maneira de operar do sistema de reservas dos Choice Hotels?

FONTES: Jim Digness, “Impersonal Touch: More Hotels Automate Front Desk,” *The Wall Street Journal*; 18 de junho de 1996; Faye Rice, “The New Rules of Superlative Service,” *Fortune: The Tough New Customer*, Autumn/Winter 1993; e <http://www.travelweb.com>.

Fonte de Consulta para resolução do Exercício.

- Transparência de Aula
- O’Brien, James A - Sistemas de Informação e as decisões gerenciais da Internet - cap 1, pág 171.
- Laudon, Kenneth C. – Gerenciamento de Sistemas de Informação - item 1.1, pág 42.
- O’Brien, James A - Sistemas de Informação e as decisões gerenciais da Internet - cap 1, pág 93.
- O’Brien, James A - Sistemas de Informação e as decisões gerenciais da Internet - cap 1, pág 15
- Internet