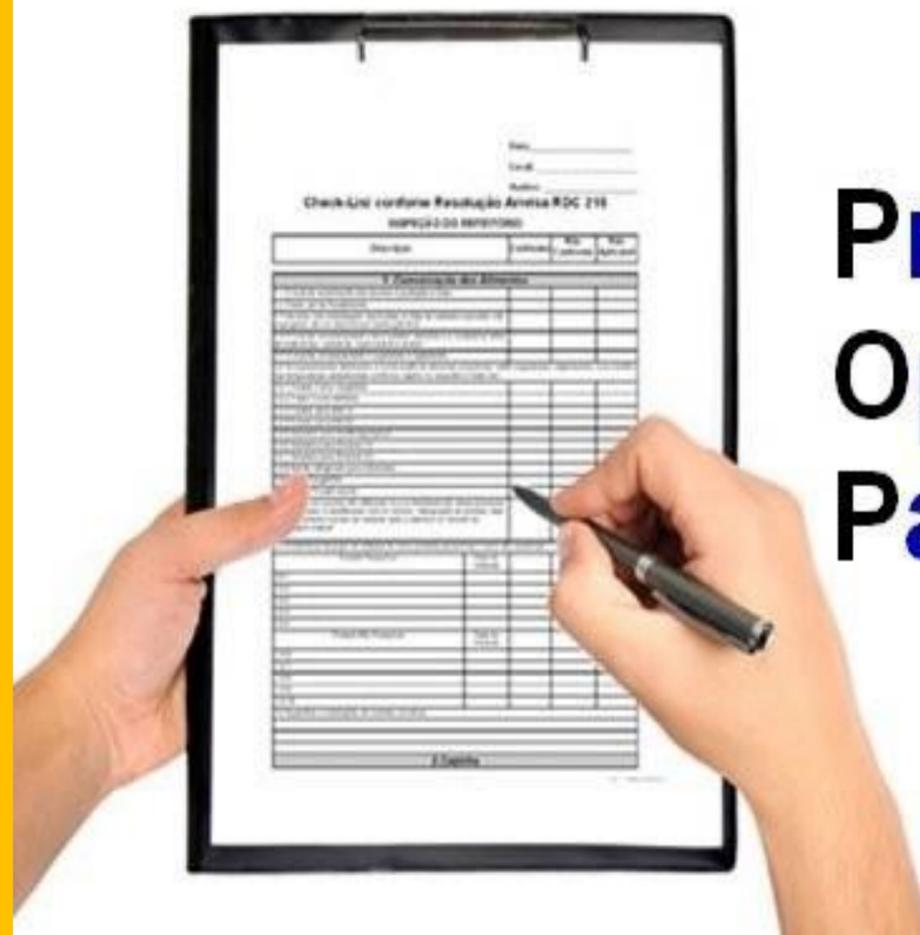




DIVERSIDADE E  
INCLUSÃO

# POP - procedimento operacional padrão para hotelaria



POP  
Procedimento  
Operacional  
Padrão



O Procedimento Operacional Padrão, popularmente conhecido como POP, é uma ferramenta essencial para empresas do setor de hotelaria que buscam otimizar sua operação e elevar o nível de excelência dos serviços oferecidos. Vamos explorar os benefícios e aplicações do POP para a hotelaria, destacando suas atividades e fornecendo exemplos práticos de POP para a hotelaria.



A indústria hoteleira é composta por uma ampla gama de atividades que visam atender às necessidades e expectativas dos hóspedes. Desde a recepção até a governança, cada departamento desempenha um papel fundamental na criação de uma experiência positiva para os clientes. É nesse contexto que o POP se torna uma ferramenta indispensável, fornecendo diretrizes claras e padronizadas para todas as atividades envolvidas.



# POP

- O que é;
- Objetivo;
- Exemplos de POP para hotelaria;

# O que é POP



**procedimento**

**operacional**

**padrão**

O procedimento operacional padrão (POP) é um documento que reúne descrições sobre as atividades e rotinas de uma empresa. Pode ser entendido como um manual de instruções que dita o passo a passo de uma tarefa para assegurar qualidade, padronização e previsibilidade de processos e resultados.

o POP evidencia as tarefas que devem acontecer, em qual ordem, por quanto tempo e quais atitudes devem ser tomadas caso problemas aconteçam. Por isso, é muito utilizado em atividades como manutenção e procedimentos de segurança.

# Objetivo do POP

O objetivo do POP é:

- padronizar processos;
- minimizar retrabalhos;
- eliminar desperdícios.

mantendo uma rotina de operação eficiente e estimulando

a gestão da qualidade dentro da empresa, com foco na

melhoria contínua.



# Objetivo do POP

Com um Procedimento Operacional Padrão, toda a equipe poupa tempo na execução de tarefas, podendo se dedicar a outras atividades. Além disso, manutenções, laudos e inspeções tornam-se menos suscetíveis a erros, aumentando consequentemente a satisfação do cliente.



# Objetivo do POP

Assim, o POP pode ser usado para:

- Controle de qualidade;
- Garantia da segurança do trabalho;
- Processos de manutenções preventivas e preditivas;
- Procedimentos de limpeza;
- Gestão de estoque;
- Entre outros.



# Exemplo de POPs para hoteleira



Objetivo: Realizar de forma eficiente e acolhedora o processo de check-in para os hóspedes, fornecendo todas as informações necessárias e garantindo uma transição suave para sua estadia no hotel.

# POP de Check-in

Atividades sequenciais:

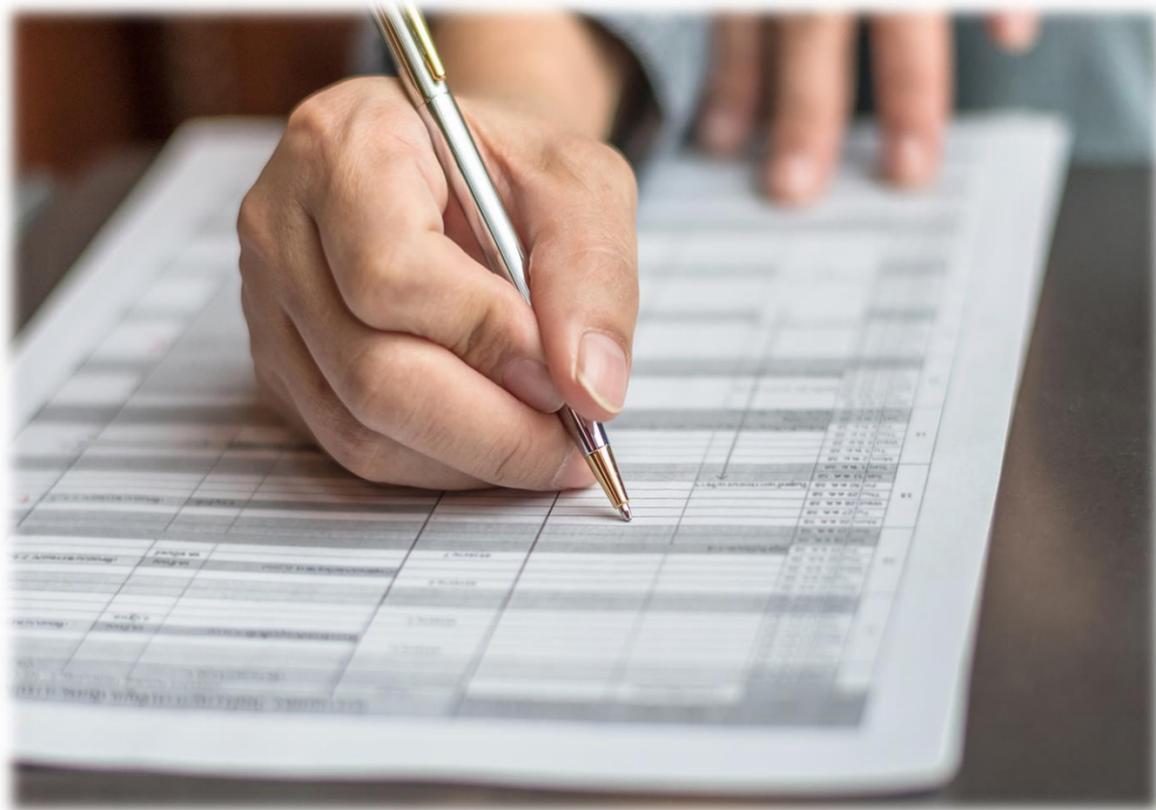
- Cumprimentar o hóspede: Receber o hóspede com um sorriso e uma saudação calorosa, criando uma atmosfera acolhedora desde o momento em que ele chega ao balcão de check-in.



# POP de Check-in

Atividades sequenciais:

- **Verificar reserva e identificação:** Solicitar a identificação do hóspede e verificar sua reserva no sistema, garantindo que as informações estejam corretas e atualizadas.



# POP de Check-in

Atividades sequenciais:

- Oferecer informações sobre o hotel: Fornecer ao hóspede informações relevantes sobre as comodidades do hotel, como horários de funcionamento do restaurante, serviços disponíveis, instalações de lazer, entre outros.



# POP de Check-in

Atividades sequenciais:



- **Explicar políticas e procedimentos:** Informar ao hóspede sobre as políticas do hotel, como política de cancelamento, política de uso das instalações e procedimentos de segurança, garantindo que ele esteja ciente e compreenda as regras durante sua estadia.

# POP de Check-in

Atividades sequenciais:

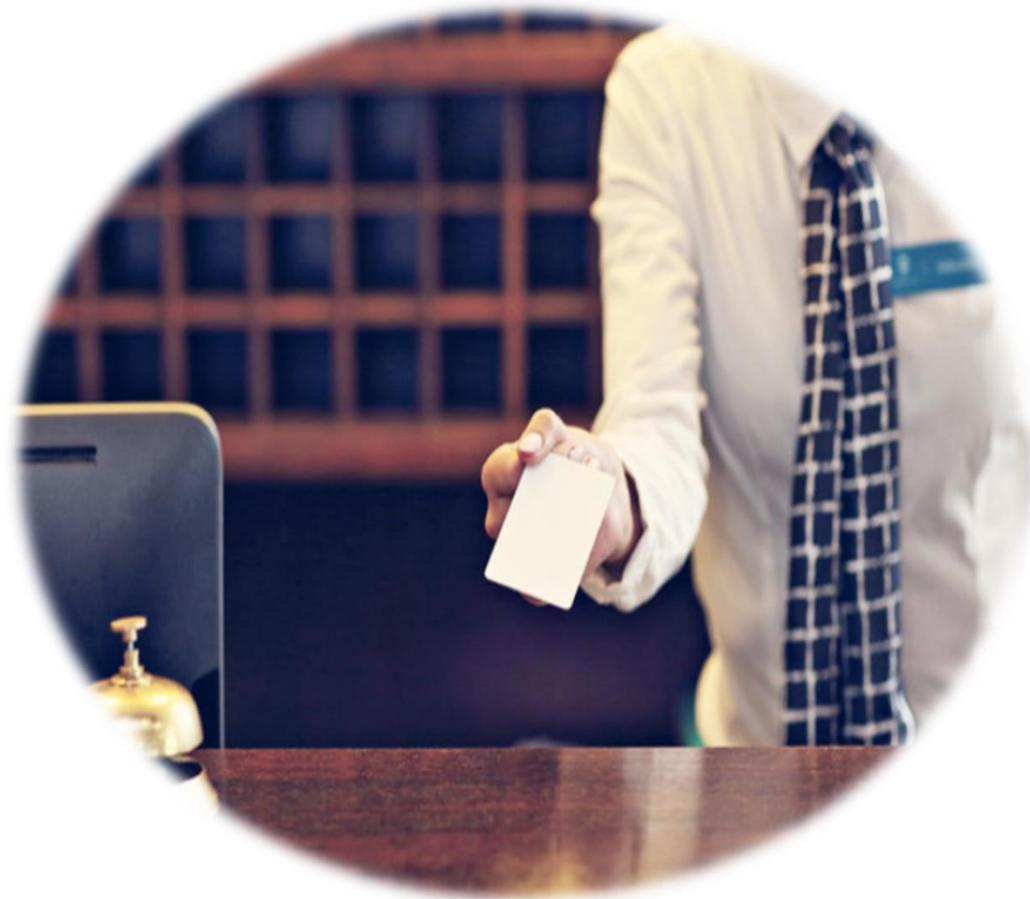
- Processar o pagamento e solicitar autorização do cartão: Realizar o processo de pagamento, seja por meio de cartão de crédito, débito ou pagamento em dinheiro, seguindo os procedimentos do hotel e garantindo a segurança das transações financeiras.



# POP de Check-in

Atividades sequenciais:

- Emitir as chaves do quarto: Entregar as chaves ou cartões eletrônicos para o hóspede, explicando como utilizá-los e indicando a localização do quarto.



# POP de Check-in

Atividades sequenciais:

- Oferecer assistência adicional: Disponibilizar informações adicionais ao hóspede, como opções de restaurantes nas proximidades, atrações turísticas locais e serviços de transporte, visando melhorar sua experiência durante a estadia.



# POP de Check-out



Objetivo: Realizar de forma eficiente o processo de check-out, garantindo a satisfação do hóspede e fornecendo um encerramento adequado de sua estadia.



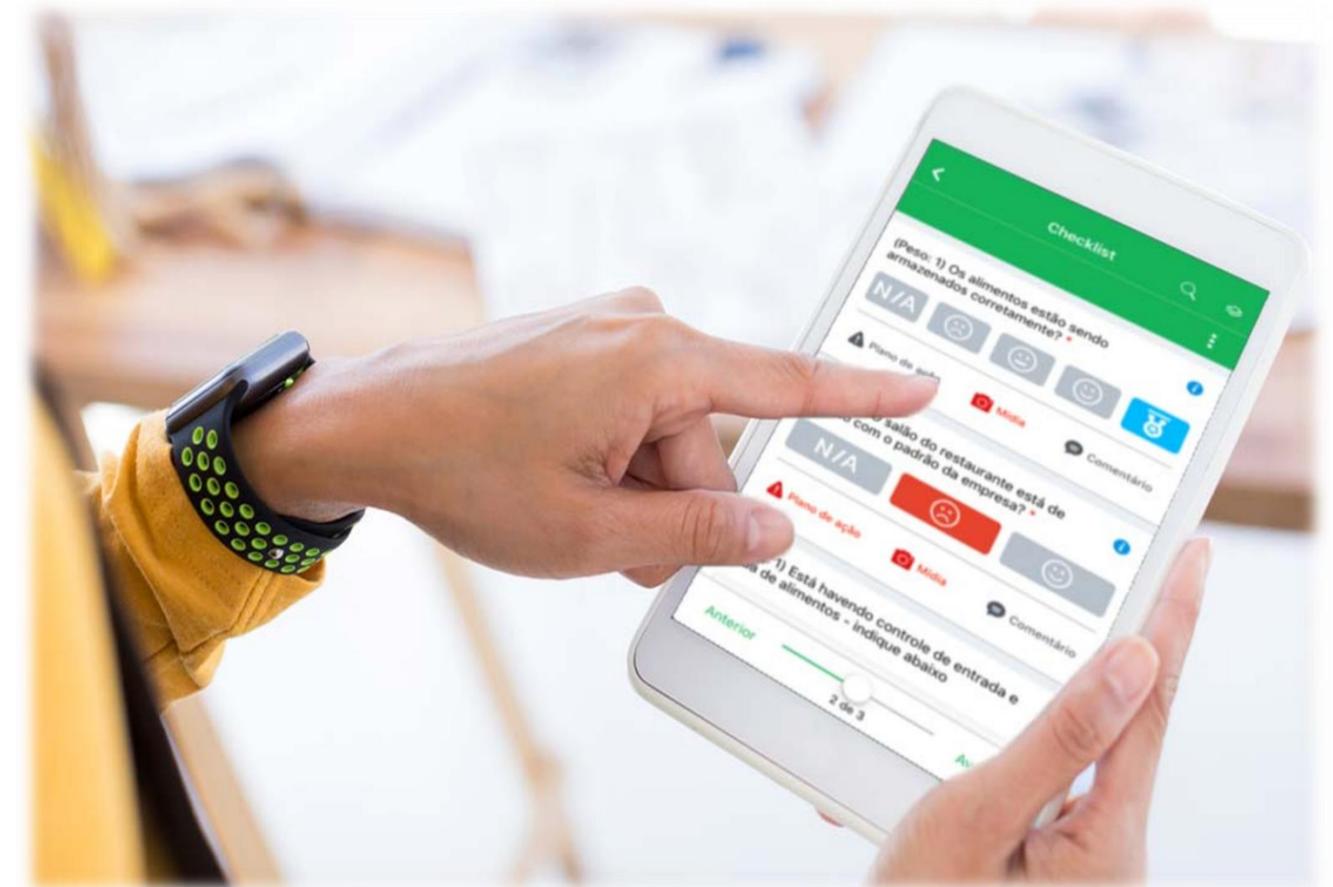
# POP de Check-out

1. Cumprimentar o hóspede: Receber o hóspede com um sorriso e uma saudação cordial, demonstrando interesse em sua estadia e satisfação.



# POP de Check-out

2. Verificar as informações da estadia: Confirmar as datas de check-in e check-out, bem como a categoria de quarto ocupado pelo hóspede, garantindo a precisão dos dados antes de prosseguir com o processo de check-out.



# POP de Check-out

3. Revisar a conta: Apresentar a conta detalhada ao hóspede, destacando os itens consumidos, serviços extras e quaisquer encargos adicionais, explicando de forma clara e respondendo a quaisquer dúvidas que o hóspede possa ter.



# POP de Check-out

4. Processar o pagamento: Receber o pagamento do hóspede, seja por meio de cartão de crédito, débito ou pagamento em dinheiro, seguindo os procedimentos do hotel e fornecendo um comprovante adequado de pagamento.



# POP de Check-out

5. Coletar as chaves do quarto: Solicitar ao hóspede a devolução das chaves ou cartões eletrônicos do quarto, verificando se todas as chaves foram devolvidas para evitar problemas de segurança.



# POP de Check-out

6. Solicitar feedback: Perguntar ao hóspede sobre sua experiência durante a estadia, convidando-o a fornecer feedback sobre os serviços, instalações e atendimento recebidos. Isso pode ser feito por meio de um questionário de avaliação ou de uma conversa informal, demonstrando interesse genuíno em melhorar a qualidade dos serviços do hotel.



# POP de Check-out

7. Fornecer informações úteis: Oferecer informações relevantes ao hóspede no momento do check-out, como horários de transporte público, orientações sobre a cidade ou outras informações que possam ser úteis para sua continuidade da viagem.



# POP de Serviço de Limpeza

Objetivo: Realizar a limpeza dos quartos de forma eficiente e minuciosa, garantindo a higiene, conforto e bem-estar dos hóspedes durante sua estadia.



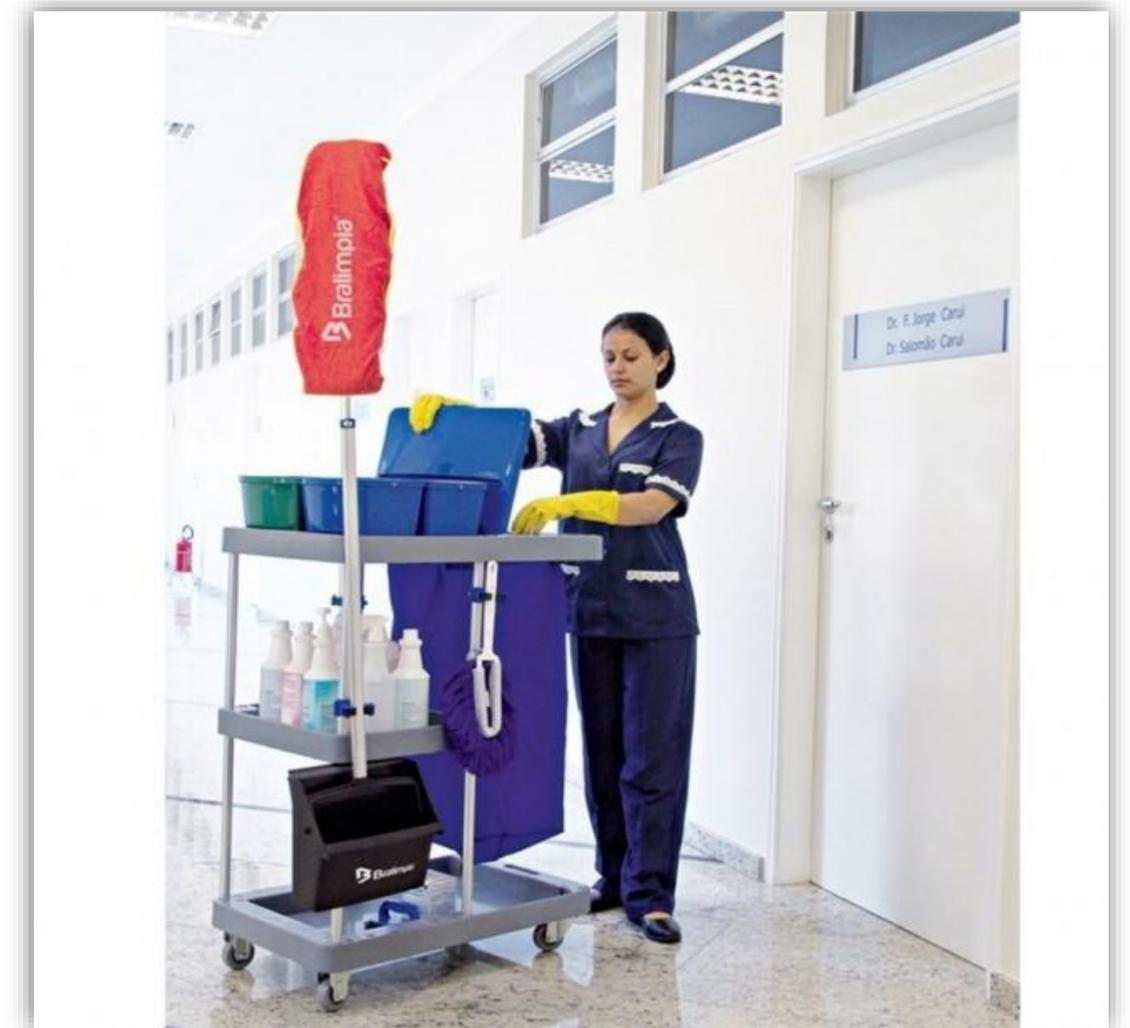
# POP de Serviço de Limpeza

1. Recepção da solicitação de limpeza: Receber a solicitação de limpeza do quarto, seja através do sistema de gerenciamento do hotel, do hóspede ou da equipe de recepção. Verificar a disponibilidade e prioridade da solicitação.



# POP de Serviço de Limpeza

2. Preparação dos materiais e equipamentos: Reunir todos os materiais e equipamentos necessários para a limpeza do quarto, como produtos de limpeza adequados, panos, aspirador de pó, luvas de proteção e carrinho de limpeza.



# POP de Serviço de Limpeza

3. Entrada no quarto: Bater na porta do quarto e anunciar a presença da equipe de limpeza antes de entrar. Certificar-se de que o hóspede não esteja presente ou, caso esteja, verificar a possibilidade de retornar mais tarde.



# POP de Serviço de Limpeza

4. Remoção da roupa de cama e toalhas: Retirar as roupas de cama, lençóis, fronhas e toalhas usadas do quarto e colocá-las em um saco ou cesto adequado para transporte.



# POP de Serviço de Limpeza

5. Limpeza e desinfecção do banheiro: Iniciar a limpeza pelo banheiro, utilizando produtos adequados para limpar o vaso sanitário, pia, espelho, box do chuveiro/banheira, azulejos e superfícies. Verificar e reabastecer os itens de higiene, como sabonete, shampoo e papel higiênico.



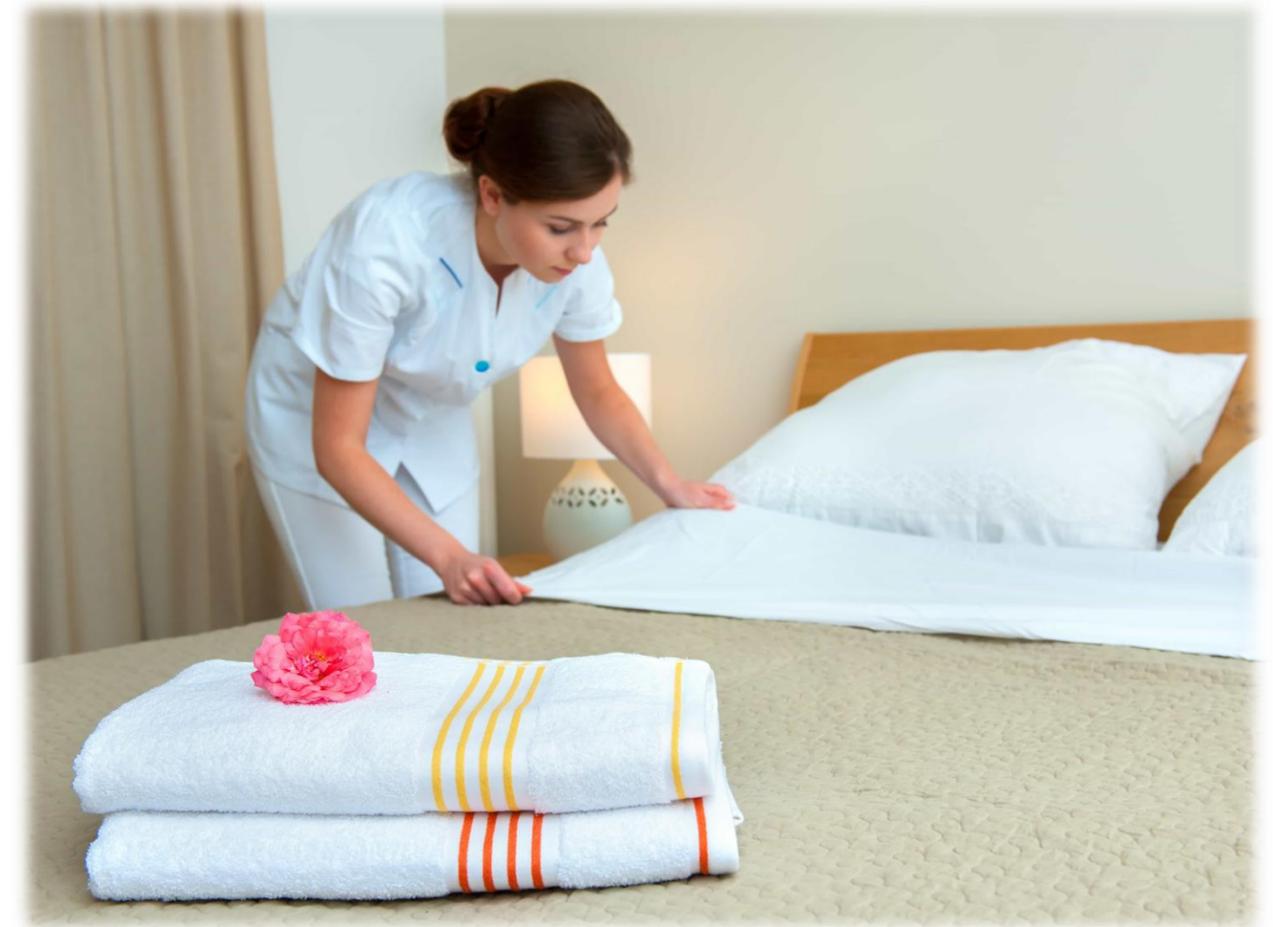
# POP de Serviço de Limpeza

6. Limpeza do quarto: Limpar meticulosamente todas as superfícies do quarto, incluindo mesas, escrivaninhas, cadeiras, armários, televisão, telefone e outras áreas de contato frequente. Remover poeira, limpar manchas e garantir que todas as superfícies estejam impecáveis.



# POP de Serviço de Limpeza

7. Troca da roupa de cama e toalhas: Colocar roupa de cama limpa, incluindo lençóis, fronhas e edredons, de acordo com os padrões do hotel. Trocar as toalhas usadas por toalhas limpas e bem dobradas.



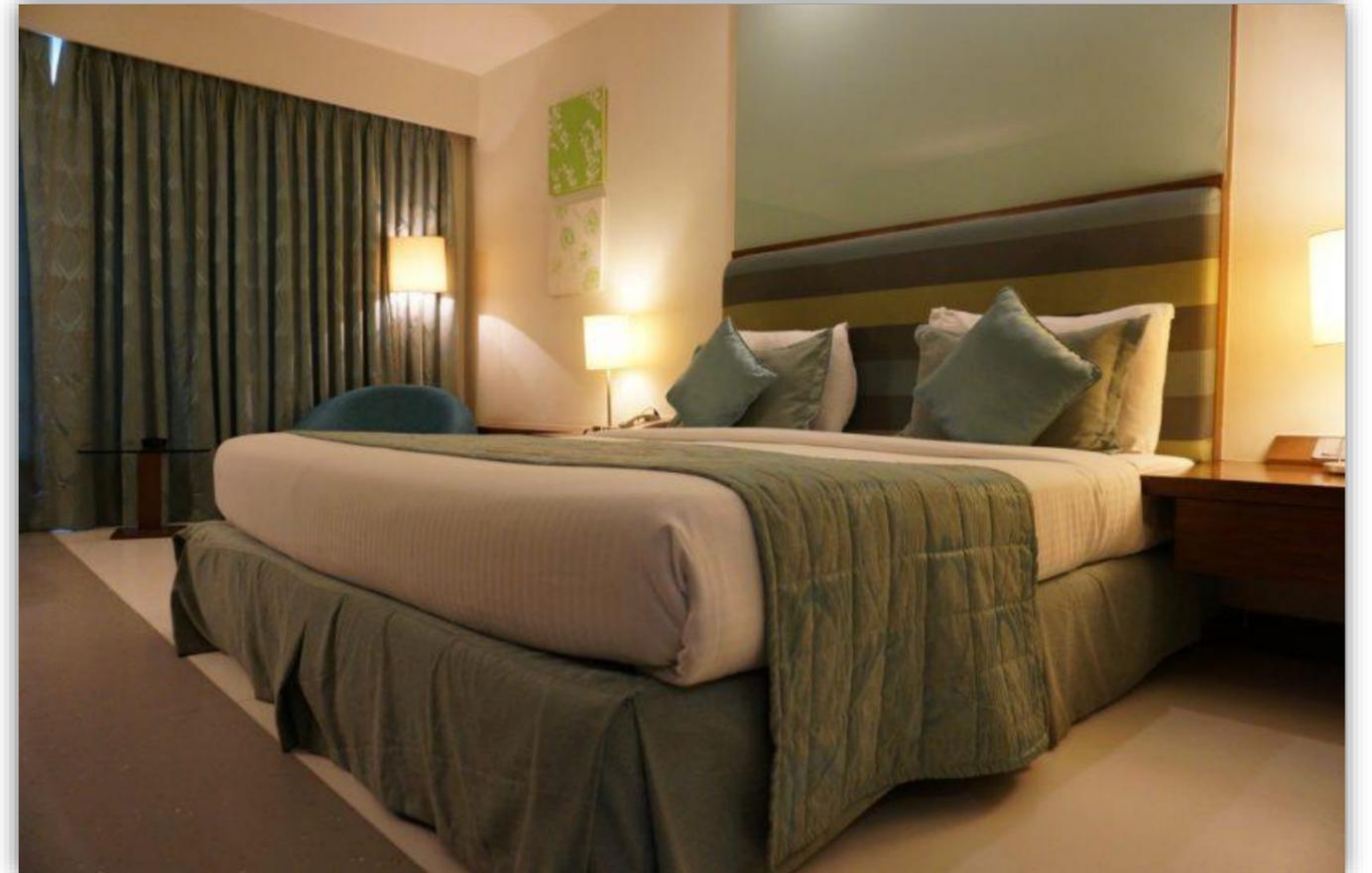
# POP de Serviço de Limpeza

8. Aspiração e limpeza do chão: Aspirar o chão do quarto, removendo sujeiras e detritos. Limpar qualquer mancha visível e garantir que o piso esteja limpo e sem resíduos.



# POP de Serviço de Limpeza

9. Verificação final: Realizar uma verificação minuciosa do quarto para garantir que todas as atividades tenham sido concluídas corretamente. Certificar-se de que todos os itens estejam no lugar adequado, as luzes desligadas e as cortinas arrumadas.



# POP de Serviço de Limpeza

10. Fechamento do quarto: Fechar a porta do quarto e garantir que esteja devidamente trancada. Atualizar o status de limpeza no sistema do hotel para indicar que o quarto foi limpo e está pronto para receber novos hóspedes.



# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

Objetivo: Oferecer um serviço de alimentação e bebida eficiente, de qualidade e que atenda às necessidades dos hóspedes, proporcionando uma experiência gastronômica satisfatória durante sua estadia no hotel.

# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

1. **Preparação do ambiente:** Verificar e preparar o ambiente de acordo com o tipo de serviço a ser oferecido. Isso inclui arrumar mesas, dispor utensílios e equipamentos necessários, garantir a limpeza do espaço e a ambientação adequada para os hóspedes.

# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

2. Recebimento do pedido: Receber o pedido dos hóspedes de acordo com o menu disponível. Escutar atentamente as solicitações e garantir que todas as informações sejam registradas corretamente.

# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

3. Preparação dos alimentos e bebidas: Encaminhar o pedido à equipe de cozinha ou bar, garantindo a preparação adequada dos alimentos e bebidas solicitados. Seguir os padrões de qualidade e higiene estabelecidos pelo hotel.

# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

4. Montagem do prato ou serviço: Montar os pratos de acordo com as especificações do pedido, garantindo a apresentação atrativa e cuidadosa dos alimentos. Caso o serviço inclua buffet, organizar as estações de forma convidativa e garantir a reposição constante dos alimentos.

# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

5. Entrega do pedido: Servir o prato ou a bebida ao hóspede de forma cortês e atenciosa, garantindo que todos os detalhes do pedido estejam corretos. Assegurar que o tempo de espera seja minimizado, mantendo a eficiência no serviço.

# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

6. Verificação da satisfação: Após a entrega do pedido, verificar se o hóspede está satisfeito com a refeição ou bebida servida. Estar disponível para atender a quaisquer necessidades adicionais ou solicitações de ajustes.

# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

7. Atendimento ao cliente durante a refeição: Estar atento ao andamento da refeição do hóspede, disponibilizando-se para auxiliá-lo caso seja necessário, oferecendo reposição de bebidas ou atendendo a qualquer solicitação adicional.

# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

8. Encerramento e pagamento: Apresentar a conta ao hóspede de forma clara e precisa, incluindo todos os itens consumidos. Oferecer opções de pagamento e processar a transação de forma ágil e segura.

# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

9. Limpeza e arrumação do local: Após o término do serviço, limpar e arrumar as mesas, removendo pratos, talheres e copos utilizados. Realizar a limpeza do ambiente, incluindo a higienização dos utensílios e a reposição dos suprimentos necessários para o próximo serviço.

# **POP de Serviço de Alimentação e Bebidas**

10. Registro do feedback do cliente: Registrar o feedback do hóspede sobre a experiência gastronômica, seja por meio de um formulário de avaliação ou de uma conversa informal. Utilizar essas informações para melhorar continuamente o serviço de alimentação e bebida do hotel.

# POP de Manutenção Preventiva



1. Realizar inspeções regulares nos sistemas elétricos e de encanamento.
2. Verificar o estado das instalações, como luzes, ar-condicionado e aquecimento.
3. Realizar a manutenção e limpeza dos equipamentos de segurança, como extintores de incêndio.

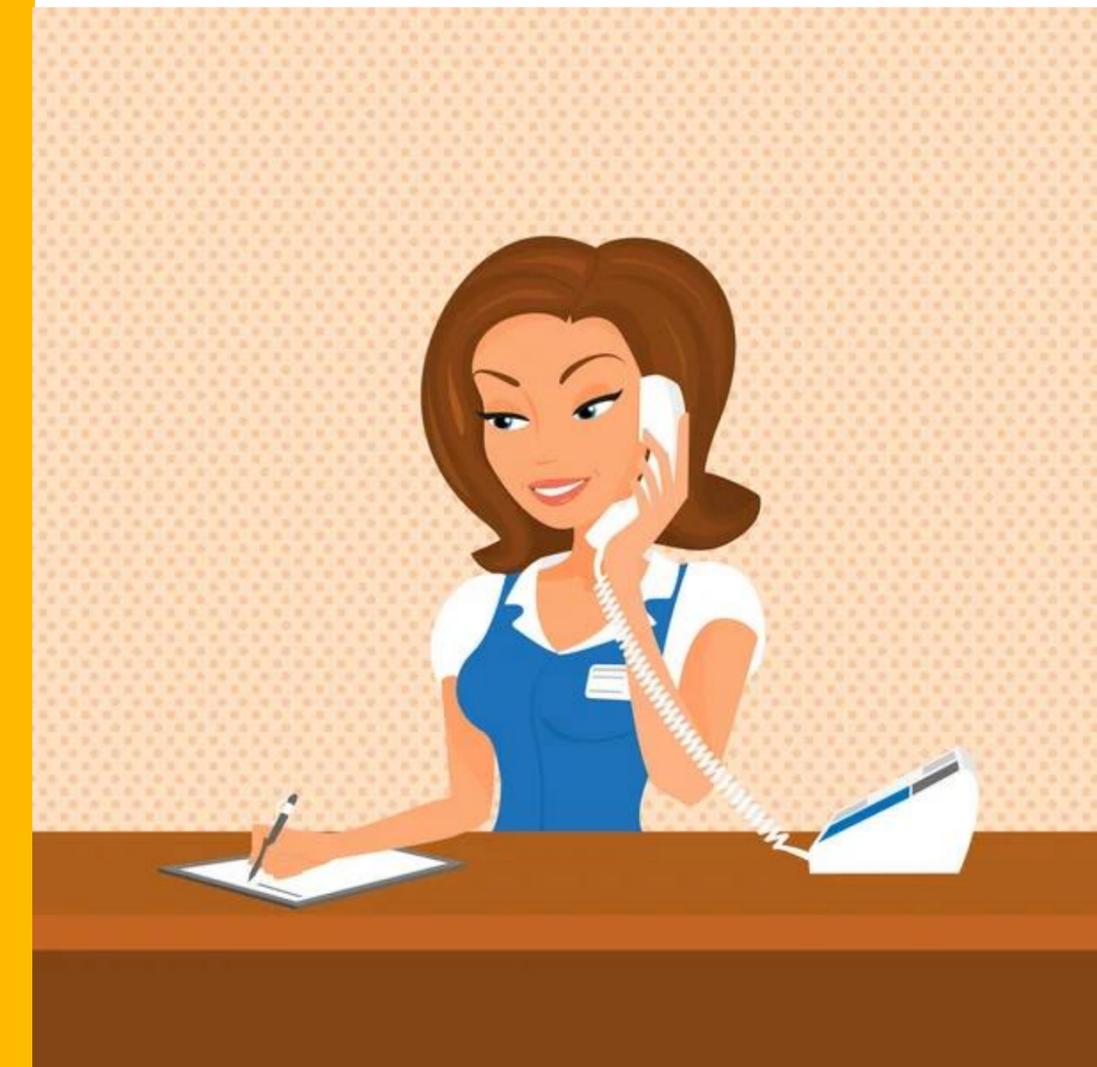
# POP de Manutenção Preventiva



4. Verificar e trocar filtros de ar e água, conforme necessário.
5. Realizar a manutenção dos elevadores e escadas rolantes.
6. Registrar todas as atividades de manutenção e reparos realizados.
7. Manter um cronograma de manutenção preventiva para garantir a continuidade das operações.

# POP de Gestão de Reservas

1. Receber e registrar as informações do hóspede e o período desejado de estadia.
2. Verificar a disponibilidade de quartos e fornecer opções ao cliente.
3. Confirmar a reserva por meio de um sistema de gerenciamento.
4. Enviar um e-mail de confirmação com os detalhes da reserva.



# POP de Gestão de Reservas

5. Registrar o pagamento da reserva, se aplicável.
6. Manter um registro organizado das reservas para referência futura.
7. Gerenciar cancelamentos e alterações de reserva de forma eficiente.



# POP de Atendimento ao Cliente

1. Cumprimentar os hóspedes com cortesia e profissionalismo.
2. Escutar atentamente as necessidades e solicitações dos hóspedes.
3. Fornecer informações precisas sobre os serviços oferecidos pelo hotel.

Objetivo: Oferecer um atendimento excepcional e personalizado.

Atividades sequenciais:

# POP de Atendimento ao Cliente

4. Resolver reclamações ou problemas dos hóspedes de forma rápida e eficiente.
5. Prestar assistência com bagagens, transporte ou outras necessidades especiais.
6. Manter uma postura profissional e amigável durante todo o atendimento.
7. Solicitar feedback dos hóspedes para melhorar continuamente o serviço.

# POP de Controle de Estoque

1. Realizar inventário regular do estoque de alimentos, bebidas e outros suprimentos.
2. Registrar as quantidades disponíveis de cada item e sua validade.
3. Verificar as necessidades de reposição com base na demanda prevista.

# POP de Controle de Estoque

4. Realizar pedidos de compra de acordo com as necessidades identificadas.
5. Receber e conferir as entregas dos fornecedores.
6. Armazenar os itens de forma adequada, seguindo as diretrizes de segurança e higiene.
7. Manter registros atualizados de entrada e saída de estoque para controle e análise.

# Bibliografia

<https://www.miidas.com.br/pop-para-hotelaria/>

[www.nurap.org.br](http://www.nurap.org.br)



*DIVERSIDADE E  
INCLUSÃO*

