

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE JARDIM
CURSO DE TURISMO - ÊNFASE EM AMBIENTES NATURAIS

WALKÍRIA DE OLIVEIRA RODA

**ADMINISTRAÇÃO HOTELEIRA: ANÁLISE EM UM
PEQUENO EMPREENDIMENTO**

JARDIM-MS
2013

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE JARDIM
CURSO DE TURISMO - ÊNFASE EM AMBIENTES NATURAIS

WALKÍRIA DE OLIVEIRA RODA

**ADMINISTRAÇÃO HOTELEIRA: ANÁLISE EM UM
PEQUENO EMPREENDIMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Turismo com ênfase em Ambientes Naturais da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul como parte das exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof^ª. M^a. Sonia Lopes Bennett

JARDIM-MS
2013

FICHA CATALOGRÁFICA

Roda, Walkíria de Oliveira, 1990-

Administração hoteleira: análise em um pequeno empreendimento/Walkíria de Oliveira Roda. -,2013.

97 f. : il. color. ; 30 cm

Orientadora: Sonia Lopes Bennett.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Curso de Turismo com ênfase em Ambientes Naturais, 2013.

1. Administração. 2. Turismo. 3. Administração Hoteleira.

É concedida à Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, permissão para reproduzir cópias deste Trabalho de Conclusão de Curso, somente para propósitos acadêmicos e científicos.

Walkíria de Oliveira Roda

WALKÍRIA DE OLIVEIRA RODA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE JARDIM
CURSO DE TURISMO - ÊNFASE EM AMBIENTES NATURAIS

**ADMINISTRAÇÃO HOTELEIRA: ANÁLISE EM UM
PEQUENO EMPREENDIMENTO**

Aprovada em: ___/___/2013

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof^a. M^a. Sonia Lopes Bennett
UEMS - Jardim MS

Prof^o. Esp. Romildo Camargo Martins
Membro

Prof^o. Me. Clemilton Pereira dos Santos
Membro

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus por me ter me dado força, sabedoria e tranquilidade nestes momentos de estudo e a toda a minha família pelo apoio e orações a mim concedida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu bom Deus por me dar sabedoria, força e ânimo para que eu pudesse seguir sempre em frente em busca dos meus objetivos acadêmicos.

Aos meus pais em especial Vergilio Roda e Ester Gonçalves de Oliveira Roda pela motivação, pela dedicação e pela paciência que tiveram para comigo durante a minha vida acadêmica.

Agradeço a minha irmã Vanessa de Oliveira Roda por poder estar comigo nestes momentos e com muitas saudades em especial que agradeço (*in Memoriam*) ao meu querido e amado irmão Vergilio Roda Junior.

Agradeço a Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul unidade de Jardim/MS, por me proporcionar a realização deste curso.

Agradeço a todos os funcionários desta Unidade que direta ou indiretamente contribuíram para minha formação.

Agradeço a todos os professores do Curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul Unidade Universitária de Jardim, que transmitiram o conhecimento com eficácia, contribuindo para a meu conhecimento intelectual.

Agradeço a minha orientadora Prof^a. M^a. Sonia Lopes Bennett, pela dedicação e compreensão, como acompanhou e orientou este trabalho.

Agradeço aos meus queridos colegas pela convivência que tivemos e agradeço em especial as minha amigas Evângela Netto Acosta, Sonia Ramona Paes, Rosana Araujo Fernandes, Lais Zomer por estarem sempre comigo, pelas alegrias que compartilhamos e também pelos momentos difíceis mais que foram essências para nosso crescimento intelectual.

Agradeço ao empreendimento hoteleiro, e sua respectiva proprietária pela atenção a mim dada e pelo conhecimento pratico que com muita dedicação foi a mim repassado, durante o estágio.

Agradeço a todos que contribuíram direta ou indiretamente nessa caminhada acadêmica.

A todos, muito obrigada!

RESUMO

O presente estudo aborda a administração hoteleira, com enfoque específico em um pequeno empreendimento do município de Jardim/MS, onde foi realizado o Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório. O objetivo foi analisar as práticas de administração hoteleira. A revisão da literatura traz um panorama da situação e tendências do turismo e da hotelaria no mundo, no Brasil, no Estado de Mato Grosso do Sul e no município de Jardim, além de abordar sobre o tema administração e administração hoteleira. Como metodologia a pesquisa realizada, por meio de entrevista, sobre sua prática na administração hoteleira, no empreendimento em estudo. É apresentada a tendência da gerência na administração dessa organização, evidenciando que a administração ainda é do tipo familiar, sendo o proprietário que conduz todos os deveres administrativos, provido de curso técnico de hotelaria e manutenção de hotel; no entanto, logo se vê necessária uma proposta de qualificação na área de administração hoteleira, não só para o empreendimento em estudo, mas isso se estende aos demais empreendimentos do município de Jardim/MS. Assim, se considera que com a expansão do setor hoteleiro, e a evidente era da globalização, é preciso que esse setor invista em melhoria em seu quadro de recursos humanos para lidar com a competitividade desse mercado. Para tanto esse curso de qualificação pode fazer com que esses proprietários busquem alternativas através da administração hoteleira, atingir os objetivos do empreendimento, que é principalmente, a satisfação do cliente. Para que um hotel possa alcançar esse objetivo é preciso contratar um profissional com habilidades na administração hoteleira.

Palavras-Chave: Administração, Turismo, Administração Hoteleira.

ABSTRACT

The present study deals with hotel management, with specific focus on a small development in the city of Garden / MS, where was held the Supervised Required. The aim was to analyze the practices of hotel management. The literature review provides an overview of the status and trends of tourism and hospitality in the world, in Brazil, in the State of Mato Grosso do Sul and the city of Garden, and address is on the management and hotel management. As a research methodology, through interviews, about their practice in hotel management, development in the study. It appears the trend of management in the administration of the organization, indicating that the administration is still family type, being the owner who leads all administrative duties, provided technical course and maintenance of hospitality hotel, however, is soon required proposed qualification in the field of hotel management, not only for the project under study, but it extends to other projects in the city of Garden / MS. Thus, we consider that with the expansion of the hotel sector, and the apparent age of globalization, we need to invest in this sector in improving its human resources framework to deal with the competitiveness of the market. To do this qualification course can make these owners seek alternatives through the hotel management, achieving the goals of the enterprise, which is mainly customer satisfaction. For a hotel that can achieve this goal it is necessary to hire a professional with skills in hotel management.

Keywords: Administration, Tourism, Hotel Management.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 METODOLOGIA.....	15
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
3.1 Origem e desenvolvimento do turismo.....	16
3.2 Conceitos e definições de turismo	18
3.2.1 Produto turístico	19
3.2.2 Prestação de serviço.....	19
3.3 Turismo no Brasil	20
3.3.1 Principais pontos turísticos do Brasil	22
3.4 Turismo no Estado do Mato Grosso do Sul.....	34
3.5 Turismo em Jardim MS	39
3.5.1 Atrativos turísticos de Jardim	39
4 HOTELARIA.....	46
4.1 Origem e desenvolvimento	46
4.2 Conceitos e definições	48
4.2.1 Classificação dos meios de hospedagem	48
4.2.2 Unidade Habitacional	50
4.2.3 Produto Hoteleiro	50
4.2.4 Departamento hoteleiro	50
4.3 Hotelaria no Brasil.....	54
4.4 Hotelaria no Estado do Mato Grosso do Sul	56
4.5 Hotelaria em Jardim/MS.....	57
5 ADMINISTRAÇÃO	60
5.1 Princípios da Administração.....	60
5.2 Funções da Administração.....	62
5.3 Papel do Administrador	63
5.4 Administração e Gerenciamento	64
5.5 Organização	65
5.6 Administração na hotelaria.....	69
5.7 Estrutura Organizacional	71
5.8 A importância dos Recursos Humanos para organização	73
6 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	75
6.1 Características da organização.....	75
6.1.1 Delimitação da área	75
6.1.2 Disponibilidade de serviços públicos	76
6.2 Diagnóstico comercial	77
6.2.1 Serviços prestados	78
6.2.2 Infra estrutura interna do empreendimento	78
6.3 Diagnóstico operacional	83
6.3.1 Quadro de pessoal.....	83

7 RESULTADOS ALCANÇADOS.....	85
8 PROPOSTA DE CURSO DE QUALIFICAÇÃO	86
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	88
REFERÊNCIAS	89
APÊNDICE	93

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Cataratas do Iguaçu, localizada em Foz do Iguaçu - PR.....	23
Figura 2: Cristo Redentor no Rio de Janeiro	24
Figura 3: Praia da Pitanga, Porto Seguro - BA.....	25
Figura 4: Praia do Morro das Pedras, Florianópolis (SC)	26
Figura 5: Teatro Amazonas – Manaus (AM)	27
Figura 6: A praia do cerrado no Hot Park, localizado em Rio Quente (GO)	28
Figura 7: Cachoeira das Andorinhas, PETAR (SP).....	29
Figura 8: Lagoa das Emendadas (MA).....	30
Figura 9: Chapadas dos Veadeiros	31
Figura 10: Ouro Preto – Cidade histórica de Minas Gerais.....	32
Figura 11: Pantanal Mato-Grossense.....	33
Figura 12: Gruta do Lago Azul, Bonito/MS.....	34
Figura 13: Serra da Bodoquena MS	36
Figura 14: Tuiuiú, a ave símbolo do Pantanal.....	37
Figura 15: Parte do Pantanal Brasileiro, localizado no Estado do Mato Grosso do Sul	38
Figura 16: Recanto Ecológico Rio da Prata, localizado no município de Jardim/MS	40
Figura 17: Araras vermelhas	41
Figura 18: Dolina Buraco das Araras-Jardim/MS	42
Figura 19: Balneário e Camping do Seu Assis - Jardim/MS.....	43
Figura 20: Lagoa Misteriosa – Jardim/MS.....	44
Figura 21: Balneário Municipal Rio da Prata – Jardim/MS.....	45
Figura 22: Cadeia escalar de autoridade nos três níveis da organização.....	68
Figura 23: Sistema Hotel.....	70
Figura 24: Organograma/Administração	72
Figura 25: Localização do empreendimento hoteleiro	76
Figura 26: Recepção do empreendimento hoteleiro	79
Figura 27: Saguão da Recepção do empreendimento hoteleiro	80
Figura 28: Sala do Café da manhã.....	81
Figura 29: Apartamento tipo Luxo	81
Figura 30: Máquina da Lavanderia	82
Figura 31: Organograma de funcionário do empreendimento	83

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Valor da diária dos apartamentos tipo Stander	77
Quadro 2: Valor da diária dos apartamentos tipo Luxo	77
Quadro 3: Valor das peças para lavar.....	82
Quadro 4: Cronograma de implantação da proposta de Curso de qualificação de administração hoteleira.....	86
Quadro 5: Orçamento da proposta	87

LISTA DE ABREVEATURAS E SIGLAS

ARH: Administração dos Recursos Humanos

BNDES: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

CAT: Centro de Atendimento ao Turista

DNPM: Departamento Nacional de Produção Manual

EMBRATUR: Instituto Brasileiro de Turismo

FUNDTUR/MS: Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul

FUNGETUR: Fundo Geral do Turismo

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MMA: Ministério do Meio Ambiente

MS: Mato Grosso do Sul

OMT: Organização Mundial do Turismo

PETAR: Parque Estadual Turístico do Alto Ribeira

PGA: Programa de Gestão Ambiental.

PRODETUR/MS: Programa de Desenvolvimento do Turismo no Estado do Mato Grosso do Sul.

RBMA: Reserva da Biosfera da Mata Atlântica

RPPN: Reservas Particulares do Patrimônio Natural

SBCLASS: Sistema Brasileiro de Classificação

SESC: Serviço Social do Comércio

UEMS: Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul

UNESCO: Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

INTRODUÇÃO

O turismo tem sido um dos setores da economia que apresenta rápido e significativo crescimento econômico, constituindo-se num dos fenômenos mais marcantes da atualidade. Com essa expansão turística a indústria hoteleira teve grande crescimento em todo o mundo, dessa forma, a importância de uma boa administração torna-se importante para que se possa saber lidar com a competitividade do mercado.

Nesse segmento, este trabalho tendo como objeto de estudo um pequeno empreendimento hoteleiro, o qual foi realizado o Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório, apresenta como problema de pesquisa “será que este empreendimento conta com os profissionais qualificados e um administrador habilitado para desenvolver a administração hoteleira?”.

Quanto aos objetivos, se definiu como objetivo geral, analisar as práticas de administração que são desenvolvidas no empreendimento hoteleiro, local do Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório, visando os conhecimentos na área de administração hoteleira aprendida no curso de Turismo ênfase em Ambientes Naturais. Quanto aos objetivos específicos foram: descrever a história do turismo e da hotelaria; contextualizar uma breve história do empreendimento foco de estudo; descrever a análise dos serviços prestados pelo empreendimento e descrever de que maneira se pratica a administração no mesmo.

Como justificativa, se pode apresentar que, a área de hotelaria está vivendo um período de grande expansão no Brasil e no mundo, em função do grande crescimento da indústria turística. No período do estágio no empreendimento se observou que há um acúmulo de funções para o profissional que trabalha na recepção, na camararia, na lavanderia e na cozinha. Uma administração eficiente é imprescindível para o sucesso de um estabelecimento; dessa forma, se faz necessário desenvolver uma pesquisa na área de administração hoteleira baseada nas informações dos melhores teóricos dessa área.

No primeiro capítulo é abordada a questão introdutória onde é apresentada à problemática, o objetivo geral e os objetivos específicos, a justificativa para a realização do trabalho. Já segundo apresenta detalhadamente as etapas da metodologia desse trabalho como forma de compreender o tipo de pesquisa e os métodos utilizados.

O terceiro apresenta a fundamentação teórica no qual foram tratados de assuntos relativos ao turismo; como sua origem e desenvolvimento, seus conceitos e

definições, o turismo no Brasil e seus principais pontos turísticos, turismo no Estado de Mato Grosso do Sul e no município de Jardim/MS.

O quarto capítulo aborda assunto pertinentes à hotelaria, descrevendo, no entanto sua origem e desenvolvimento, seus conceitos e definições, além de relatar a hotelaria no âmbito nacional de forma apresentar a hotelaria no Brasil, estadual descreve a hotelaria no Estado do Mato Grosso do Sul e municipal onde apresenta a hotelaria no município de Jardim/MS.

Já no quinto capítulo iniciou-se a conceituação de administração, seus princípios e funções, foram descritos também o papel do administrador em uma organização, e as diferenças entre administração e gerenciamento, logo também foi abordados neste capítulo o principal tema em estudo, sobre a administração hoteleira, a estrutura organizacional e por fim a importância dos recursos humanos nas organizações.

O sexto capítulo trás o diagnóstico situacional, comercial e operacional do empreendimento hoteleiro objeto de estudo. O sétimo apresenta o resultado e discussão do trabalho realizado e por fim traz uma proposta de ação, seguindo das considerações finais e as referencias utilizada neste trabalho.

2 METODOLOGIA

A formação universitária pode acarretar quase, sempre atividades práticas de laboratório ou de campo, culminando no fornecimento de algumas habilidades profissionais, próprias de cada área. Naturalmente, as várias áreas exigem umas mais, outras menos, essa prática profissional; contudo, antes dessas práticas, se faz necessário o embasamento teórico, pelo qual responde fundamentalmente o ensino superior, como a pesquisa bibliográfica aplicada no desenvolvimento de técnicas na área de campo e no local do objeto de estudo.

Neste estudo, como estratégia metodológica, se iniciou com a pesquisa bibliográfica; se optou por utilizar o estudo das literaturas sobre Turismo, Hotelaria, Administração Hoteleira e Administração para elaboração da fundamentação teórica, conceitos e definições. A pesquisa bibliográfica, de acordo com Severino (2007, p. 122) é considerada “aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses, etc. Utiliza-se de dados ou de categorias teóricas já trabalhados por outros pesquisadores”.

Durante a realização do Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório, no empreendimento hoteleiro de Jardim/MS, pode se obter dados que contribuíram para o tema em estudo. Dessa maneira o tipo de pesquisa utilizado foi à pesquisa exploratória e descritiva que de acordo com Dencker (1998, p. 128) a pesquisa exploratória “compreendem, além do levantamento das fontes secundárias, o estudo de casos selecionados e a observação informal”. Ainda segundo Dencker (1998, p. 130), as pesquisas descritivas “compreendem uma série de técnicas de levantamento de dados como questionário, entrevista estruturada, entrevista semi-estruturada, pesquisa por telefone, pesquisa interativa, questionários enviados pelo correio, observação”.

Na pesquisa exploratória, se descreveu as características de administração do empreendimento hoteleiro em estudo, através da observação informal feita durante o Estágio. Enquanto na pesquisa descritiva foi realizada uma entrevista informal, que se pode ver no Apêndice A, deste trabalho, com a proprietária do empreendimento para o levantamento de dados, e dessa forma averiguar de que forma é feita esta administração.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 Origem e desenvolvimento do turismo

De acordo com Barreto (1995, p. 43), a palavra *tour* é de origem francesa, como muitas palavras do inglês moderno que definem conceitos ligados à riqueza e à classe privilegiadas. A autora explica que a palavra *tour* quer dizer volta e tem seu equivalente no inglês *tour*, e no latim *tornare*. Andrade (1998, p.30), porém, traz outra afirmação onde diz que “a matriz do radical *tour* é do latim, através do seu substantivo *turnus*, do verbo *tornare*, cujo significado é “giro” volta, viagem ou movimento de sair e retornar ao local de partida”. Ainda de acordo com Andrade “de épocas muito anteriores ao termo latino *turnus* é a palavra *tour*, não da língua francesa, mas do hebraico antigo em seu sentido puro e literal, como expressão designativa de “viagem de exploração”, de descoberta, de reconhecimento” (ANDRADE, 1998, p. 31).

Ruschmann (1997, p.13), descreve que a palavra “turismo” surgiu no século XIX, porém, a atividade estende suas raízes pela história. Embora a palavra turismo tenha sido criada no século XIX, houve viagens realizadas no passado, que poderiam ser caracterizadas como uma forma de atividade turística, dando assim, origem e desenvolvimento ao turismo.

O desenvolvimento que o turismo apresenta, é fruto da evolução manifestada como uma consequência do grau de avanço que a humanidade tem experimentado no transcurso do tempo. Assim, se pretende descrever precisamente aqueles fatores que deram origem ao turismo; os quais posteriormente contribuíram para sua rápida expansão, baseado nos antecedentes remotos que contribuíram para a evolução do mesmo. De acordo com Lunkes (2004, p. 18), os povos da antiguidade já realizavam viagens em busca de mercadorias e descobertas. Essas viagens foram por necessidade de deslocamento, tanto do ponto de vista da conquista (guerras) como de lazer e aventura.

Dessa forma, Oliveira (2001, p. 17 apud Lunkes, 2004, p.18) descreve que “o turismo em si é mais antigo do que a própria expressão. Os primeiros Jogos Olímpicos ocorreram em 776 a.C., na Grécia Antiga, quando foram promovidas as primeiras viagens”. Outra civilização que contribuiu para o desenvolvimento do turismo foi a romana, Lunkes (2004, p.18), descreve que “os romanos desenvolveram um sistema de estradas, o que permitiu viagens a lugares distantes e com mais rapidez”.

De acordo com Barreto (1995, p. 48), “no século XVII houve uma considerável melhora nos meios de transportes; se inventou a Belina mais rápida, de duas poltronas e a diligência; mas os serviços eram esporádicos, rudimentares e lentos; andavam quatro milhas por hora”. As primeiras linhas regulares de diligências foram de Frankfurt a Paris e de Londres a Oxford, levando, cada viagem, seis dias.

Esses povos antigos muito contribuíram para a origem e o desenvolvimento do turismo; porém, foi a partir da Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra por Volta de 1760, que se deu a evolução do turismo, através do surgimento da máquina à vapor. A melhora no transporte possibilitou no século XIX a realização da primeira viagem organizada:

Thomas Cook iniciou um negócio de excursões especiais de trem, de Leicester para Loughborough (na Inglaterra), uma viagem de 12 milhas. O trem transportou 570 passageiros com viagem de ida e volta. Acredita-se que esta tenha sido a primeira excursão de trem anunciada publicamente. Assim, Cook pode ser reconhecido como o primeiro agente de viagens ferroviárias (GOELDNER, RITCHIE e MCINTOSH, 2002, p. 51).

Essas viagens tinham a intervenção de um agente de viagens. Foi a partir de então, que foram estabelecidas todas as bases para o turismo moderno e nessa época era evidente os efeitos benéficos dessa atividade, especialmente no que concerne aos meios de transporte. Outros fatores que contribuíram para o desenvolvimento do turismo moderno no século XIX foram: segurança, salubridade e alfabetização crescente. A segurança foi propiciada pelo estabelecimento de polícia regular; a salubridade, pelo tratamento das águas e a instalação de esgoto em várias cidades européias, diminuindo o risco de cólera e tifo. O maior índice de alfabetização do povo levou à maior leitura de jornais que informando, estimulava o desejo de viajar, motivando assim, o deslocamento de pessoas para determinado local, apresentando o seguinte conceito de turismo.

O turismo é o conjunto de deslocamentos voluntários e temporais, determinados por causa alheias ao lucro; conjunto de bens, serviços e organização que determinam e tornam possíveis estes deslocamentos, as relações e fatos que entre aqueles e os viajantes têm lugar (ARRILLAGA, 1976, p. 25 apud BARRETO, 1995, p. 12).

O século XX foi marcado por duas guerras mundiais, o que ocasionou um período de recessões econômicas, repercutindo de forma negativa no desenvolvimento do turismo. Montejano (2001, p. 97) descreve que, durante os seis anos que durou a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), produziu-se uma estagnação econômica que repercutiu de forma total

no turismo. Somente a partir de 1950 houve uma expansão do turismo, originando o período do “boom” turístico.

A partir desse período as atividades turísticas ganham melhor organização nacional em diversos países. Desenvolveram-se os meios de transportes, os equipamentos de hospedagem, as agências de turismo, a infra-estrutura de base, entre outros. Este crescimento do turismo se deu na opinião de Castelli:

“[...] à medida que a renda aumentou nos países desenvolvidos, os gastos em atividades de lazer cresceram mais rapidamente e dentre esses a viagem ao exterior é um dos mais importantes. O aumento da renda pessoal e as facilidades de transporte fizeram com que uma faixa bem maior da população participasse desse fenômeno de massa” (CASTELLI, 2000, p.37 apud SCHNEIDER, 2011 p. 8).

O turismo passou então a fazer parte da vida das pessoas como forma de lazer, usando boa parte do tempo livre viajando para algum lugar com finalidades diversas e ali permanecendo por motivos que, basicamente não têm ligações com seu trabalho.

3.2 Conceitos e definições de turismo

O turismo por ser uma atividade multidimensional, pode ser definido sobre vários enfoques e diferentes abordagens. Dessa forma, há vários conceitos de turismo na ótica de pesquisadores e estudiosos. Um dos primeiros teóricos do turismo foi o economista austríaco Herman Von Schullern Zu Schattenhofem, que definiu o turismo no sentido econômico como o “conceito que compreende todos os processos especialmente os econômicos, que se manifestam na influencia, permanência e regresso do turista dentro e fora de um determinado município, país de Estado” (SCHATTENHOFEM apud DIAS, 2005, p.13).

Cândido (2003, p.17), no entanto, define o turismo como “um conjunto de atividades socioeconômicas que provoca o deslocamento temporário de pessoas ou grupos de pessoas com uma ou diversas finalidades: lazer, cultura, negócios ou saúde.” A Organização Mundial de Turismo (OMT) conceitua o turismo de maneira mais objetiva, o que acaba auxiliando os estudos sobre o turismo; essa definição é apresentada como:

O turismo é compreendido como as atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, por lazer, negócios ou outros (OMT, 2001, p. 38).

Na visão dessa definição, turismo são todas as atividades realizadas pelos visitantes, sendo que estes podem ser classificados como turista (os que pernoitam) e excursionista (visitantes de um dia). Dessa forma, Montejano (2001, p. 2) define os seguintes conceitos:

- Visitante: qualquer pessoa que visite um país diferente daquele no qual possui sua residência habitual, com finalidade diferente da de exercer uma ocupação remunerada no mesmo país visitado;
- Turista: os visitantes temporais que permanecem pelo menos vinte e quatro horas no país que visitam e que devem pernoitar nele.
- Excursionista: aquele visitante que permanece menos de vinte e quatro horas no país que visita, isto é, o visitante que não pernoita em um meio de hospedagem coletiva ou privada do país visitado.

3.2.1 Produto turístico

A OMT (2001, p. 290) descreve o conceito de produto turístico como “conjunto de bens e serviços que são utilizados para o consumo turístico por determinados grupos de usuários”. Porém, para Beni (2001, p. 172) o produto turístico é “o conjunto de bens e serviços produzidos em diversas unidades econômicas, que sofre uma agregação no mercado ao serem postos em destaque os atrativos turísticos”. O produto turístico é vendido através das imagens das localidades, hotéis, resorts, praias ou quaisquer que sejam os atrativos e também através do poder de persuasão de transmitir ao cliente a sensação de que ao visitar o local de desejo, vivenciará realmente o que vê na imagem de um folheto turístico.

3.2.2 Prestação de serviço

De acordo com Fernandes (2010, p.38) a prestação de serviços é compreendida “como a realização de trabalho oferecido ou contratado por terceiros e se caracteriza pela intangibilidade, inseparabilidade (produzido e utilizado ao mesmo tempo) e não resulta na posse de um bem”. Conforme avalia Karassawa(2003, p. 36) a prestação de serviço não é um

bem físico, “mas um conjunto de atividades ou processos, cujo consumo se dá respectivamente a própria produção, assim torna-se mais difícil administrar o controle de qualidade”.

De acordo com a Lei nº. 11.771 de 17 de setembro de 2008, Art. 21. Consideram-se prestadores de serviços turísticos, para os fins desta Lei, as sociedades empresárias, sociedades simples, os empresários individuais e os serviços sociais autônomos que prestem serviços turísticos remunerados e que exerçam as seguintes atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo:

- Meios de hospedagem;
- Agências de Turismo;
- Transportadoras turísticas;
- Empresas organizadoras de eventos;
- Parques Temáticos; e
- Acampamentos turísticos.

O turismo é prestação de serviços, vender e comercializar produtos turísticos é uma missão de responsabilidade; e por isso, as empresas devem se ater aos detalhes mínimos que permitem ao cliente, definir entre usufruir um serviço turístico ou comprar algo tangível só porque lhe permite ver, tocar e garantir a qualidade de determinado produto.

3.3 Turismo no Brasil

O Brasil é o quinto maior país do mundo em termos de extensão, com mais de oito milhões de quilômetros quadrados de área, sendo cortado pela linha do Equador e também pelo Trópico de Capricórnio, tendo áreas de clima equatorial, tropical e até temperado (FREITAS apud SITE BRASIL ESCOLA, 2013). Com toda sua extensão e variedade climática, o país possui as mais diferentes paisagens naturais, desde praias maravilhosas, até a floresta Amazônica, ou áreas frias de montanha.

De acordo com Dias (2005, p.71) “há diversas modalidades de turismo que podemos considerar e que se caracterizam como segmentos de mercado, entre os quais podemos citar: de sol e praia, o cultural, o urbano, de natureza rural, de aventura, pesca esportiva, entre outros”. O turismo no Brasil possui um potencial diversificado, devido à sua

extensão territorial, e por ser um dos maiores países do mundo, ele dispõe de áreas com diferentes culturas, climas e infraestruturas que possibilitam a prática de diversos tipos de atividades turísticas. Segundo o Ministério do Turismo e o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), 2013, no Brasil podem ser praticadas 20 tipologias variadas de turismo; as mais comuns são:

Turismo de Aventura e o Ecoturismo; que são realizados em áreas naturais;

Turismo de Estudos e Intercâmbio; visa o aumento do conhecimento e a troca de experiências culturais e educacionais;

Turismo de Compras; em locais cujos visitantes se interessem somente nos produtos regionais ou de melhor preço postos à venda;

Turismo Cultural; com objetivo de conhecer a história de uma comunidade e seu patrimônio material e imaterial;

Turismo Desportivo; praticado por torcedores ou praticantes que gostem ou estejam envolvidos em uma competição esportiva;

Turismo de Eventos e Negócios; quando o turista se baseia na participação como espectador ou palestrante em algum evento ou está voltado à realização de atividades comerciais, profissionais ou promocionais;

Turismo Náutico; pouco desenvolvido, refere-se ao uso de embarcações para deslocamento turístico em rios, mares, lagos e represas;

Turismo Religioso; motivado pela fé popular em locais de grande importância religiosa;

Turismo Rural; quando o visitante entra em contato com a rotina de um agricultor, participando das suas atividades e hospedando-se em sua casa;

Turismo de saúde e Bem estar; para pessoas em busca de tratamento médico, seja ele físico ou emocional;

Turismo Social; destinado àqueles que buscam formas econômicas de viajar, em geral, organizadas pelo Serviço Social do Comércio (SESC);

Turismo de Sol e Praia; é aquele que acontece em todo período de férias ou feriado prolongado, de um grande público em direção ao litoral brasileiro.

Entre estas tipologias existem os que são considerados novos e exóticos segmentos de turismo, que vem sendo desenvolvidos no Brasil e são caracterizados como:

Turismo Cemiterial ou Necroturismo; para admiradores de obras de arte e com certa curiosidade mórbida sobre os cemitérios do país;

Turismo Esotérico ou Místico; direcionados para quem busca paz, autoconhecimento e locais de maior espiritualidade;

Turismo Gastronômico; quando a viagem é motivada pela descoberta de novos sabores e para saciar uma vontade do paladar;

Turismo LGBT; é uma forma de turismo dirigida à população gay, lésbica, bissexual e transexual, onde esse público tem maior liberdade para se divertir e expressar seus relacionamentos sem o preconceito explícito da sociedade;

Turismo de Incentivo; que tem por finalidade motivar ou recompensar os funcionários de uma instituição pública ou privada;

Turismo da Melhor Idade; praticado por aqueles com mais de 60 anos em pacotes especiais e destinos preparados para recebê-los;

Turismo para Portadores de Necessidades Especiais; locais que já possuem hotéis, restaurantes e atrativos adaptados para maior acessibilidade das pessoas com algum tipo de deficiência;

Turismo Single; para pessoas disponíveis a uma viagem repleta de festas e atividades de integração cujo objetivo final é a formação de novas amizades.

Este último procura uma agência de viagem para solicitar um pacote, o qual é personalizado. Este turista tem opções de escolher para conhecer ou visitar, lugares diferentes daqueles que estão à venda nas operadoras e agências e turismo. O Brasil é conhecido internacionalmente pelo carnaval, pelo futebol e por atrações turísticas. Mas, as opções de roteiros do país são diversificadas, assim como seu povo e sua cultura.

3.3.1 Principais Pontos Turísticos do Brasil

O Brasil possui uma grande diversidade de atrativos turísticos; pode se destacar assim, alguns dos principais pontos turísticos: Cataratas do Iguaçu, Usina de Itaipu, Cristo Redentor, Corcovado, Praias do Nordeste, Praias do Sul, Floresta Amazônica, Bonito, Águas do Rio Quente, Parque do Petar, Lençóis Maranhenses, Chapadas, Cidades Históricas de Minas e o Pantanal. A seguir, se apresenta mais informações sobre cada um desses atrativos.

Cataratas do Iguaçu e Usina de Itaipu - as Cataratas do Iguaçu já foram declaradas patrimônio natural da humanidade pela UNESCO, devido ao seu grande potencial natural. Formadas há 150 milhões de anos, as Cataratas do Iguaçu possuem 275 quedas isoladas, que em época de cheia, formam uma frente única. Ficam na divisa entre o Brasil e a Argentina;

sendo que a melhor vista fica do lado brasileiro, pois os saltos estão dispostos voltados para esse lado, sendo possível vê-los todos ao mesmo tempo. As quedas ficam no Parque Nacional do Iguaçu, e ali também está a Usina de Itaipu, a segunda maior usina do mundo, responsável pela maior parte da energia elétrica consumida no Paraguai, e também por parte da energia que vem para o Brasil. De cima da usina, o visitante pode ter uma vista panorâmica das quedas das Cataratas. Na figura 1 a seguir, se pode visualizar a beleza das Cataratas do Iguaçu.

Figura1 - Cataratas do Iguaçu; localizada em Foz do Iguaçu – PR



Fonte: www.cataratasdoiguacu.com.br, 2013

Cristo Redentor e Corcovado – a história do Corcovado data desde o século XVI, quando os colonizadores portugueses batizaram a montanha de Pico da Tentação, uma referência a um monte bíblico. No século XVII o monte é rebatizado de Corcovado, devido a sua forma que lembraria uma corcunda (corcova). Em 1824, dois anos após a independência do Brasil, Dom Pedro I lidera uma expedição ao topo do Corcovado, abrindo um caminho para o cume. 35 anos mais tarde, em 1859 o padre Pedro Maria Boss sugere à Princesa Isabel que seja construído um monumento religioso no alto do Corcovado. Em 1882 Dom Pedro II autoriza a construção da Estrada de Ferro do Corcovado, que começa a funcionar em 1884 no

trecho Cosme Velho Paineiras. Um ano mais tarde é inaugurado o trecho final da estrada de ferro, ligando as Paineiras ao topo do morro. A extensão total da ferrovia é de 3800 metros. Somente em 1921 é retomada a ideia do Padre Maria Boss de construir um monumento religioso, na ocasião para comemorar-se o centenário da independência do Brasil. A seguir, na figura 2 pode-se visualizar uma foto dessa estátua.

Figura 2: Cristo Redentor no Rio de Janeiro.



Fonte: www.corcovado-rio.com, 2013

A pedra fundamental da construção é lançada em 4 de Abril de 1922. Em 1923 é realizado um concurso para a escolha do monumento a ser construído e o projeto vencedor é do engenheiro Heitor da Silva Costa. Finalmente, em 12/08/1931 é inaugurada oficialmente a Estátua do Cristo Redentor., possui 38 metros de altura e está localizado no morro do Corcovado, que possui mais 710 metros de altura, possibilitando a vista de uma bela paisagem. O desenho da estátua é de Carlos Oswald e a execução do escultor francês Paul Maximilian Landowski. As escadas rolantes e os elevadores são de 2003. Em 2007 o Cristo Redentor foi declarado uma das sete Maravilhas do Mundo moderno (site do Corcovado, 2013). A estátua do Cristo Redentor é um dos principais cartões postais do Brasil.

Praias do Nordeste: o litoral do Nordeste do Brasil preserva algumas das melhores praias do país. Com clima quente e ensolarado o ano todo, elas são dos mais diversos tipos; há praias desérticas e outras movimentadas, umas calmas e algumas badaladas, apropriadas para surfe e esportes radicais ou sem onda. Exemplos são as praias de Salvador, Porto Seguro, Genipabu, entre outras. Na figura 3 a seguir, se pode visualizar a beleza de uma das praias do nordeste.

Figura 3: Praia da Pitanga, Porto Seguro – BA



Fonte: www.portosegurotur.com, 2013

Praias do Sul: na região Sul do Brasil estão algumas das mais belas praias do país, de areias claras e águas transparentes, e também algumas das mais visitadas durante o verão. Florianópolis, por exemplo, possui praias belas, algumas com dunas, e outras com ondas altas, muito frequentadas por surfistas. Outro lugar digno de visita é a Praia das Areias Brancas, um balneário no município de Rosário do Sul (RS), que possui 3 km de areias brancas e naturais, com grande movimento de bares, restaurantes e boates na sua orla. Ir ao sul da Ilha e não conhecer a Praia do Morro das Pedras é dispensar a oportunidade de apreciar um belo espetáculo da natureza, o mar se chocando contra as pedras, fazendo com que a água seja lançada a vários metros de altura. Toda a beleza do Morro das Pedras se evidencia, ainda

mais, numa visita à Casa de Retiro dos padres jesuítas, construída no topo de uma colina com pedras extraídas do próprio local. O visual, inesquecível, demonstra que a praia permanece intacta, sem construções ou quiosques à beira-mar. A Praia do Morro das Pedras, o Morrão, está entre o Campeche e a Armação. Ali, o vento sul forte não altera as condições de suas ondas, sempre agitadas. A seguir, na figura 4 pode-se visualizar uma foto da Praia do Morro das Pedras, Florianópolis (SC).

Figura 4: Praia do Morro das Pedras, Florianópolis (SC).



Fonte: www.guiafloripa.com.br, 2013

Floresta Amazônica: a maior floresta do mundo se espalha por nove países, sendo que sua parte brasileira atinge nove estados. Com biodiversidade única, a Floresta Amazônica concentra 60% das formas de vida existentes no planeta, sendo apenas 30% delas conhecidas pelo homem. São árvores gigantescas, plantas de todos os tipos e animais dos mais diversos. As frutas tropicais que ali nascem são um detalhe a parte; com sabores únicos, aromas inusitados e formas diferenciadas, são fonte de energia e vitamina, como os famosos cupuaçu e açaí. Em termos humanos, a Amazônia possui sua população formada com grande influência indígena, característica acentuada no folclore cheio de histórias e eventos, como a

Festa do Bumba Meu boi, o artesanato, as cerâmicas, os colares, as pulseiras e os utensílios domésticos cheios de detalhes. O turista pode desfrutar de passeios ecológicos, a pé ou de barco, nos inúmeros rios, afluentes do Rio Amazonas, para admirar a cultura e inúmeras festas folclóricas ou conhecer um sem número de cidades e pontos históricos.

Figura 5: Teatro Amazonas - Manaus (AM)



Fonte: www.visitbrasil.com, 2013.

Águas do Rio Quente: próximo à cidade de Caldas Novas, no município de Goiás, as Águas do Rio Quente são um exemplo raro de águas naturalmente aquecidas sem ligação com vulcanismo. A grande profundidade que a água da chuva atinge quando entra através de fendas e rachadura no solo faz com que fique altamente aquecida, e quando migram em direção à superfície formam fontes termais. Diversas pousadas, hotéis e resorts tornam a visita a essa maravilha da natureza mais confortável. Além de poder desfrutar dos banhos nas águas termais, o visitante pode fazer passeios pelas matas da região e aproveitar diversas atividades que ocorre o ano todo por ali. Os maravilhosos banhos quentes nas piscinas, poços, duchas, e rios fazem desta Região um local único, com águas brotando do solo com temperaturas que variam entre 30°C a 57°C. A Praia do Cerrado é a maior do mundo com águas quentes naturais e está entre as cinco maiores do mundo, que são as do Siam Park, em Tenerife,

arquipélago das Canárias (Espanha), do Typhoon Lagoon (Disneyworlds/Orlando), de Suncity (África do Sul) e da Dino Beach (Shangai/China). A Praia possui aproximadamente 3 mil metros cúbicos de areia fina e branca (equivalente a 300 caminhões). A Praia é ecologicamente correta, com licença do Departamento Nacional de Produção Mineral (DNPM), certificação da Agência do Meio Ambiente de Goiânia e Programa de Gestão Ambiental (PGA). As Águas são inteiramente naturais, sem nenhum produto químico, e retornam ao rio 100% renovadas e em perfeitas condições de balneabilidade a cada 3 horas. Pode-se visualizar na figura 6, a seguir, a beleza das águas termais da Praia do Cerrado.

Figura 6: A Praia do Cerrado no Hot Park, localizado em Rio Quente (GO)



Fonte: www.hotpark.com, 2013

Parque do PETAR: localizado no sul do Estado de SP, entre as cidades de Apiaí e Iporanga, está o PETAR (Parque Estadual Turístico do Alto Ribeira). Parque com mais de 300 cavernas, dezenas de cachoeiras, trilhas, comunidades tradicionais e quilombolas, sítios arqueológicos, paleontológicos. Criado por um decreto em 1958 (Governo do Estado de SP), com cerca de 35 mil hectares de Mata Atlântica preservada, tornou-se depois da década de 90 um dos locais mais perfeitos para a prática de alguns esportes radicais com espeleo, rapel,

bóia cross, cascading, bike e, de algumas atividades como educação ambiental e fotografia da natureza. O Petar é hoje um patrimônio da humanidade reconhecido pela UNESCO, pois é ali que está uma das Unidades de Conservação ambiental mais importante do mundo. Abrigando a maior porção preservada de Mata Atlântica do Brasil. A seguir, na figura 7, se pode visualizar uma foto de uma das cachoeiras do Parque do PETAR.

Figura 7: Cachoeira das Andorinhas, PETAR (SP)



Fonte: www.petardanilo.com.br, 2013

Lençóis Maranhenses: o Parque Nacional dos Lençóis é um fenômeno único da natureza. São 155 mil hectares de dunas, lagoas, rios e manguezais, que levaram milhares de anos de ações da natureza para se constituir na sua forma atual. A paisagem é deslumbrante, com uma imensidão de areias que faz essa região se assemelhar a um deserto, mas apenas se assemelhar, pois é banhada por rios e lagoas. As praias da região também são lindas, e são acessadas de barco, partindo da cidade de Barreirinhas. O Pólo Parque dos Lençóis, situado no litoral oriental do Maranhão, envolve os municípios de Humberto de Campos, Primeira Cruz, Santo Amaro e Barreirinhas, este último sendo o principal portão de entrada para esta fantástica beleza natural. Seu maior atrativo é o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, às

margens do Rio das Preguiças, no Maranhão. As águas pluviais formam lagoas que se espalham em praticamente toda a área do parque formando uma paisagem inigualável, sendo um raro fenômeno geológico formado ao longo de milhares de anos através da ação da natureza. Na figura 8, se pode visualizar a beleza dos Lençóis Maranhenses, localizados no Estado do Maranhão.

Figura 8: Lagoa das Emendadas (MA)



Fonte: www.icmbio.gov.br, 2013

Chapadas: com as formações de relevo mais antigas do Brasil, as Chapadas são formações rochosas que constituem um cenário ecológico único. Neste destino se encontram piscinas naturais, rios, cachoeiras e grutas. Para se chegar até esses locais, são necessárias caminhadas curtas ou longas, em contato com a natureza. As chapadas mais conhecidas no Brasil são a da Diamantina, a dos Guimarães e a dos Veadeiros. A Chapada dos Veadeiros é uma região de cerrado no nordeste do estado de Goiás abrangendo cinco municípios: Alto Paraíso, Cavalcante, Colinas do Sul, São João D'aliança e Teresina. O Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros, criado em 1961, protege uma área de 65.514 ha do Cerrado de altitude. São diversas formações vegetais; centenas de nascentes e cursos d água; rochas com

mais de um bilhão de anos, além de paisagens de rara beleza, com feições que se alteram ao longo do ano. O Parque também preserva áreas de antigos garimpos, como parte da história local e foi declarado Patrimônio Mundial Natural em 2001 pela UNESCO. Além da conservação, o Parque tem como objetivos a pesquisa científica, a educação ambiental e a visitação pública. A caminhada e banhos de cachoeira são as principais atividades no Parque nas imensas paisagens da Chapada numa viagem pelo Cerrado brasileiro em antigas rotas usadas por garimpeiros, que hoje são utilizados pelos visitantes. Na figura 9, se pode visualizar a beleza da Chapada dos Veadeiros.

Figura 9: Chapada dos Veadeiros



Fonte: www.viajeaqui.abril.com.br, 2013

Cidades Históricas de Minas: o Estado de Minas Gerais possui um grande conjunto de cidades que, ao longo dos anos conservaram suas principais características da época em que foram fundadas, principalmente no período da exploração do ouro na região. São municípios que conservam arquitetura, obras de arte e tradições que contam parte da história do país. Diamantina, Ouro Preto e São Tomé das Letras são algumas dessas cidades. Uma viagem pelo túnel do tempo para conhecer parte da história do Brasil e vivenciar pessoalmente tudo aquilo que está nos livros. As cidades históricas de Minas Gerais possuem um rico e incomparável acervo artístico e arquitetônico, encontrados nas suntuosas igrejas,

museus, ruas e casas que preservam toda a tradição e cultura. Marcadas pelo ciclo do ouro, escravidão e ideais revolucionários como a Inconfidência Mineira, as cidades históricas guardam relíquias como a arte barroca, conhecida no mundo inteiro pelas obras de artistas como Aleijadinho e Ataíde. O estado possui o maior acervo barroco do Brasil e algumas cidades como Diamantina e Ouro Preto receberam o título de Patrimônio Cultural da Humanidade. A seguir, na figura 10, se visualiza a beleza arquitetônica da cidade histórica de Ouro Preto – MG.

Figura 10: Ouro Preto – Cidade Histórica de Minas Gerais



Fonte: www.cidadeshistoricasdeminas.com.br, 2013

Pantanal: um dos ecossistemas mais ricos do Brasil, o Pantanal, estende-se pelos territórios do Mato Grosso (região sul), Mato Grosso do Sul (noroeste), Paraguai (norte) e Bolívia (leste). Ao todo são aproximadamente 228 mil quilômetros quadrados. Em função de sua importância e diversidade ecológica, o Pantanal é considerado pela UNESCO como um Patrimônio Natural Mundial e Reserva da Biosfera. O Pantanal é formado por uma planície e está situado na Bacia Hidrográfica do Alto Paraguai, recebe uma grande influência do Rio Paraguai e seus afluentes, que alagam a região formando extensas áreas alagadiças (pântanos) e favorecendo a existência de uma rica biodiversidade. A época de chuvas e cheias dos rios

ocorre durante os meses de novembro a abril. O clima do Pantanal é úmido (alto índice pluviométrico), quente no verão e seco e frio na época do inverno. O Pantanal Matogrossense é uma planície que anualmente é alagada por diversos rios que descem do Planalto Central Brasileiro. Algumas regiões formam baías de água salgada ou doce, que não secam mesmo no período de estiagem dos rios. A área, além de formar uma paisagem única, possui uma enorme biodiversidade, conhecida principalmente pelos pássaros e peixes. O Pantanal oferece diversas possibilidades de passeios, seja para observar a paisagem, seja para a prática da pesca ecológica. Pode-se visualizar na figura 11, a seguir, uma foto do Pantanal Matogrossense com sua beleza natural.

Figura 11: Pantanal mato-grossense.



Fonte: www.pantanalms.tur.br/, 2013

Bonito (MS), com uma paisagem natural única, formada pelo cerrado e águas muito transparentes, Bonito é conhecida como ponto turístico para os mais diversos gostos. Trilhas, cachoeiras e abismos para rapel são grandes atrativos para quem gosta dos esportes radicais. Para as pessoas tranquilas existem passeios mais leves, para observar a paisagem e

aproveitar as águas límpidas do lugar. A seguir, na figura 12 se visualizara uma imagem da Gruta do Lago Azul, cartão postal do município de Bonito/MS.

Figura 12: Gruta do Lago Azul, Bonito (MS).



Fonte: www.portalbonito.com.br, 2013

Dentre os principais atrativos turísticos do Brasil, destacam-se os municípios de Bonito, Jardim e Bodoquena, os quais fazem parte da Serra da Bodoquena no Estado do Mato Grosso do Sul. A seguir na figura 6, se visualiza uma foto de um dos atrativos turísticos de Bonito/MS.

3.4 Turismo no Estado de Mato Grosso do Sul

Segundo o site da Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul (2013), o Estado de Mato Grosso do Sul, nasceu da divisão do então Estado de Mato Grosso em 11 de outubro em 1977. Conta-se na sua estória, os mares de Xaraés como a origem do Pantanal; a chegada dos primeiros colonizadores em busca do ouro, sua cultura construída a partir da influência da sua ocupação humana datada de dez mil anos a.C., pelos indígenas e da proximidade com a

fronteira. O Estado está localizado na região Centro-Oeste do Brasil juntamente com Goiás, Mato Grosso e Distrito Federal; faz divisa com outros cinco estados brasileiros: Minas Gerais, São Paulo, Paraná, Goiás, Mato Grosso e fronteira ao sul com o Paraguai e a Bolívia, sendo banhado pelo sistema dos rios Paraná e Paraguai e seus afluentes, e a vegetação dominante são características do cerrado.

De acordo com o site do FUNDTUR/MS (2013) os principais segmentos do turismo praticados no Estado são o ecoturismo, o turismo de negócios e eventos, o turismo histórico cultural e o turismo de pesca esportiva. O Estado de Mato Grosso do Sul é mundialmente conhecido por sua biodiversidade, encontrada principalmente no Parque Nacional da Serra da Bodoquena e no Complexo do Pantanal.

Segundo o site Pantanal Brasil (2013), a Serra da Bodoquena está inserida na Bacia Hidrográfica do Rio Miranda e ocupa uma posição estratégica para a conexão dos biomas Mata Atlântica, Cerrado e Pantanal, o que também lhe confere uma alta diversidade biológica. Sua importância é reconhecida nacional e internacionalmente, o que lhe conferiu os títulos de prioridade extremamente alta para conservação no Mapa das Áreas Prioritárias para a Conservação, Utilização Sustentável e Repartição de Benefícios da Biodiversidade Brasileira (MMA, 2002; MMA, 2007). Zona núcleo da Reserva da Biosfera do Pantanal, cuja principal função é assegurar a proteção da biodiversidade (RBMA, 2007) e integrante do Corredor de Biodiversidade Miranda - Serra da Bodoquena, que visa à manutenção de um corredor entre os biomas cerrado e pantanal. Logo abaixo, na figura 13, pode-se visualizar a beleza da Serra da Bodoquena.

Figura 13: Serra da Bodoquena (MS)



Fonte: www.pantanal-brasil.com, 2013

A Região Turística de Bonito-Serra da Bodoquena está localizada na região sudoeste de Mato Grosso do Sul e é composta pelos municípios de Bela Vista, Bodoquena, Bonito, Caracol, Guia Lopes da Laguna, Jardim, Nioaque e Porto Murtinho. As cidades que mais se destacam no cenário do turismo mundial e nacionais são os municípios de Bonito, Jardim e Bodoquena.

A cidade de Bonito é reconhecida pelas suas belezas naturais, tanto nacional quanto internacionalmente, além de receber um grande fluxo de turistas anualmente. Bonito é o município receptor dos destinos turísticos Serra da Bodoquena e, dessa forma também divulga os atrativos do município de Jardim, considerada cidade pólo da Microrregião da Serra da Bodoquena, pois está localizada na parte central da região Sudoeste do Estado. O município de Bodoquena está localizado a 70 quilômetros de Bonito e juntamente com Jardim e Bonito forma o Parque Nacional da Serra da Bodoquena.

Segundo Mamede (2008, p. 27) o pantanal está localizado em “uma área rebaixada da depressão do alto Rio Paraguai e se estende pelo Brasil, mais precisamente em Mato Grosso e Mato Grosso do Sul, tocando a Bolívia ao Norte e Paraguai ao Sul”. De acordo com o site Pantanal Brasil (2013) o pantanal é um dos maiores complexos de pântanos do mundo, internacionalmente conhecido pela sua diversidade zoológica: aves, mamíferos,

répteis, anfíbios, insetos e peixes. No período da seca, os rios secam e sobra o barro, de onde veio o nome "Pantanal". É considerado pela UNESCO Patrimônio Natural Mundial e Reserva da Biosfera. Habitam na região do pantanal milhares de espécies vegetais e animais, incluindo uma enorme variedade de aves, tanto nativa quanto provenientes de outras áreas das Américas. Utilizando a planície como hábitat ou ponto de reprodução, as aves conferem cor e vida ao local e propiciam a apreciação de um dos maiores espetáculos naturais da Terra (Aves no Pantanal, 1994, p. 8). A seguir, na figura 14, se pode visualizar uma foto do Tuiuiú considerada ave símbolo do Pantanal.

Figura 14: Tuiuiú, a ave símbolo do Pantanal



. **Fonte:** www.pantanal-brasil.com, 2013

As cidades que fazem parte da região turística do pantanal no Estado são: Aquidauana, Miranda, Corumbá, Ladário e Anastácio (FUNDTUR/MS, 2013). Se observa na figura 15, a seguir, uma foto do pantanal Sul matogrossense.

Figura 15: Parte do Pantanal Brasileiro localizado no Estado do Mato Grosso do Sul



Fonte: www.pantanal-brasil.com, 2013

O Estado de Mato Grosso do Sul tem grande potencial turístico; fazendo com que seja reconhecido mundialmente por suas belezas naturais, o que acarreta grande fluxo de turistas para o Estado. Para promover o turismo no Estado do Mato Grosso do Sul e suas respectivas cidades que o compõe, o governo buscou uma série de iniciativas para fortalecer o desenvolvimento do turismo no Estado. Uma dessas iniciativas é a Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul (FUNDTUR/MS), que tem por finalidade fomentar, incentivar e promover a exploração do turismo no Estado, além de identificar, selecionar e divulgar oportunidades de investimentos turísticos no território estadual. Viabilizar a exploração econômica dos recursos turísticos do Estado e divulgar suas atrações; induzir o desenvolvimento e a implantação de serviços de infra-estrutura em área de interesse turístico e dar assistência técnica aos empreendimentos turísticos no Estado (FUNDTUR/MS, 2013).

Com isso, a política da Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul tem desenvolvido os municípios do Estado, valorizando dessa forma os atrativos da região. Estas políticas delimitaram a região, a receber os recursos do PRODETUR Sul, e a área prioritária escolhida no Estado para receber os investimentos propostos, é a Serra da Bodoquena, composta pelos municípios de Bodoquena, Bonito e Jardim. O Programa visa promover a integração dos esforços entre o setor público, a iniciativa privada e a comunidade, de forma a garantir a sustentabilidade do desenvolvimento turístico, e dotar a área selecionada de infra-

estrutura e dos serviços públicos necessários para atrair investimentos privados, voltados para a exploração econômica dos produtos turísticos existentes ou dos atrativos potenciais.

Percebe-se dessa maneira, a importância do município de Jardim, o qual é o objeto de estudo para o turismo dessa região do Estado do Mato Grosso do Sul; nesse sentido será abordado, a seguir, o turismo no município de Jardim/MS.

3.5 Turismo em Jardim MS

Jardim é um município brasileiro, da região Centro-Oeste do Brasil, no Estado de Mato Grosso do Sul, é considerado uma cidade de pequeno porte, que de acordo com o censo de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e estatística – IBGE, sua população estimada para 2013 é de 25.180 habitantes. É considerada cidade pólo por estar localizada no centro da região Sudoeste do Estado e ligada aos principais municípios turísticos de Bonito-Serra da Bodoquena. Juntamente com os municípios de Bonito e Bodoquena, constituem o Complexo Turístico da Serra da Bodoquena, região de grande potencial turístico. De acordo com Portilho (2007, p. 26), “Jardim teve seu despertar para o turismo no ano de 1997”. O município tem se destacado em nível nacional, através de dois atrativos já consolidados no mercado, como o Recanto Ecológico Rio da Prata e a Dolina Buraco das Araras.

O município de Jardim é possuidor de reconhecido potencial turístico, com destaque para o ecoturismo e o turismo de aventura. Porém, alguns outros potenciais como um exclusivo produto de artesanato em osso e madeira e a realização de eventos também é uma especialidade turística em Jardim, com Exposições Agropecuárias e festas como o Réveillon, Carnaval, Moto Show, dentre outras abertas ao público. O município possui uma considerável riqueza natural, principalmente às margens do Rio da Prata, com suas águas cristalinas, é um dos melhores locais da região para a prática da flutuação e banhos nos dias quentes.

3.5.1 Atrativos turísticos de Jardim

De acordo com Moraes (2008, p. 28), “em Jardim pode ser identificado um conjunto diversificado de atrativos naturais e de balneários que, em sua maioria, caracterizam-se pela singularidade da paisagem e contam como aliados a transparência das águas dos rios e

a diversidade da flora e da fauna da Serra da Bodoquena”. Os principais atrativos turísticos de Jardim/MS conhecidos pelas suas belezas exuberantes e que são destaques no cenário do turismo são: o Recanto Ecológico Rio da Prata, a Dolina Buraco das Araras, o Balneário e Camping do Seu Assis, a Lagoa Misteriosa e o Balneário Municipal de Jardim.

Recanto Ecológico Rio da Prata: é de propriedade particular. O acesso ao atrativo se dá através da BR 267, Km 512, na Fazenda Cabeceira do Prata, situada em Jardim, no estado de Mato Grosso do Sul, na divisa com o município de Bonito. A região se destaca como um dos principais pólos ecoturísticos brasileiros, devido à rara beleza natural de rios cristalinos, cachoeiras, grutas, matas, fauna e flora. Além disso, o sistema de organização das atividades turísticas é considerado um modelo no país.

Figura 16: Recanto Ecológico Rio da Prata, localizado no município de Jardim/MS.



Fonte: www.riodaprata.com.br, 2013

O Recanto Ecológico Rio da Prata é um passeio de ecoturismo que, desde a sua abertura em 1995, norteia o desenvolvimento de sua operação pelos princípios do ecoturismo sustentável. O passeio é desenvolvido dentro de uma Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN), uma unidade de conservação da natureza que permite a proteção perpétua da área, criada por iniciativa do proprietário. Os passeios realizados no Recanto Ecológico Rio

da Prata são: trilha, flutuação e passeios opcionais a cavalo, mergulho com cilindro e observação de aves. O Rio da Prata conta com uma equipe de funcionários e Guias de Turismo especializados, preparados para passar informações, zelar pela segurança dos visitantes e garantir a qualidade no atendimento. Nos anos de 2008 e 2009, o Recanto Ecológico Rio da Prata foi eleito “A melhor atração turística do Brasil pelo Guia 4 Rodas” (site do Rio da Prata, 2013).

Dolina Buraco das Araras: o atrativo está localizado na Fazenda Alegria, a 32 Km do município de Jardim/MS. Segundo o site do Buraco das Araras (2013), o atrativo Buraco das Araras é uma dolina; formação geológica resultante do desmoronamento de blocos rochosos, criando esta enorme cavidade: são 500 metros de circunferência e 100 metros de profundidade. No fundo do buraco, uma lagoa de água esverdeada, rodeada por mata exuberante, abriga jacarés, cuja sobrevivência permanece com sendo um mistério. Além deles e das araras, mamíferos como o tatu, o tamanduá, o quati, o lobinho e outras 120 espécies de aves, incluindo curicacas e tucanos, escolheram o lugar para viver. Na figura 17 a seguir, se pode visualizar a beleza das araras no local.

Figura 17: Araras-vermelhas



Fonte: www.buracodasararas.tur.br, 2013

A Dolina Buraco das Araras é um passeio contemplativo que dura aproximadamente uma hora, onde o visitante pode observar os caprichos da natureza, ouvir o

chamado das aves ecoando nos paredões rochosos. Pode-se se visualizar na figura 18, a seguir, uma foto da Dolina Buraco das Araras.

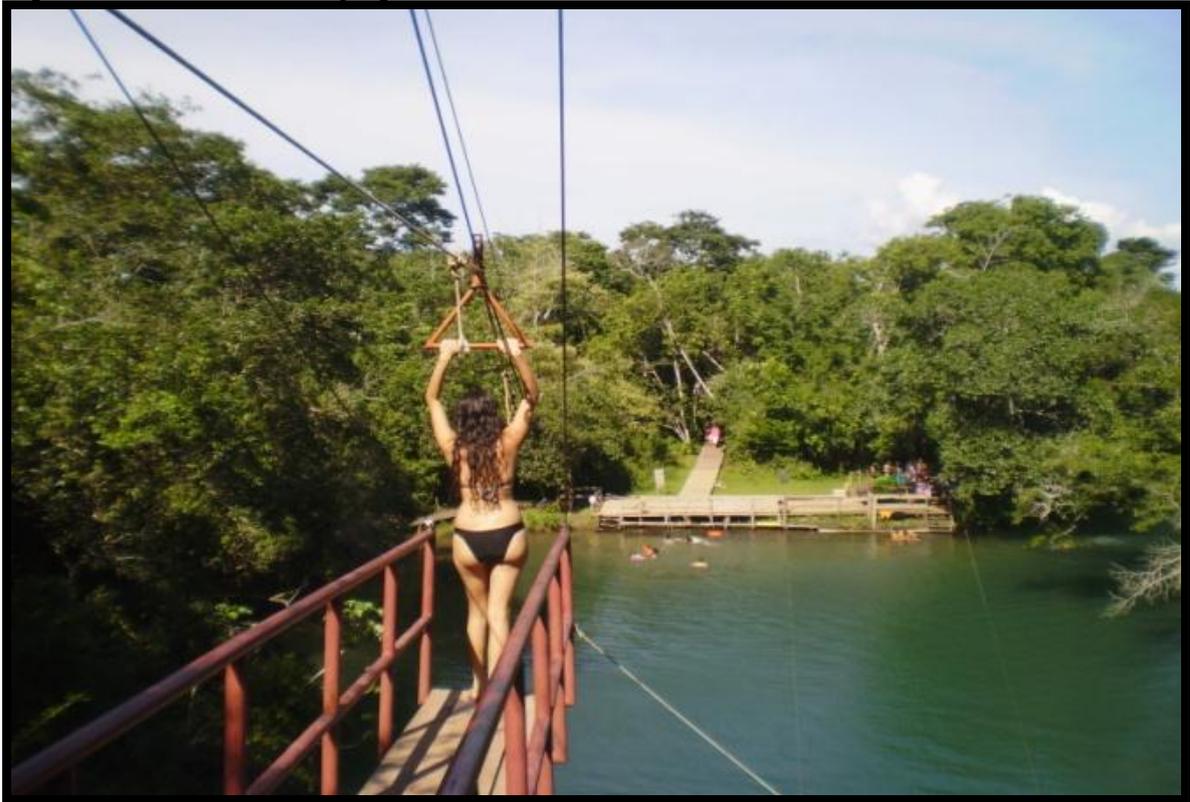
Figura 18: Dolina Buraco das Araras – Jardim/MS



.Fonte: www.bonitobrazil.com.br, 2013

Balneário e Camping do Seu Assis: o atrativo está localizado a aproximadamente 35,6 Km a partir do Centro de Atendimento ao Turista (CAT), com capacidade estimada para 200 pessoas, sendo este de propriedade da Sra. Henriqueta Rodrigues Scherer. É uma excelente área para camping; tem como atividade principal o Rio da Prata onde se pratica o Turismo de Lazer e o Turismo Contemplativo, local este ideal para banho e para passeios ecológicos. Oferece ao visitante uma área para camping, uma estrutura com sanitários, churrasqueiras, estacionamento, pias, prateleiras, energia elétrica, quiosques e área de lazer com quadra de areia para a prática de esportes; conta com tirolesa e trampolim para melhor diversão e entretenimento. Observa-se na figura 19, a seguir, a beleza do Balneário e Camping do Seu Assis.

Figura 19: Balneário e Camping do Seu Assis – Jardim/MS



Fonte: Roda, 2013

Lagoa Misteriosa; localizada no município de Jardim, no estado do Mato Grosso do Sul, a 270 km da capital Campo Grande, 50 km de Bonito, e 36 km de Jardim. A Lagoa Misteriosa fica no fundo de uma dolina; é uma lagoa de águas azuis impressionante. A visibilidade da água passa de 40 metros. Mergulhadores profissionais já descenderam a mais de 220 metros de profundidade nesta lagoa e não encontraram o fundo. Suas águas vêm de fontes subterrâneas e circulam lentamente (site da Lagoa Misteriosa, 2013). O passeio segue um roteiro similar ao passeio de Trilha e Flutuação, sendo a única diferença o tipo de atividade desenvolvida na água. Os visitantes partem do receptivo da Lagoa e percorrem uma pequena trilha interpretativa em meio a mata que circunda a dolina. Esta trilha conduz ao mirante, de onde é possível contemplar toda a beleza da vegetação arbórea que cobre a dolina de 75 metros de profundidade, e ver a Lagoa Misteriosa. O acesso a lagoa é feito por uma escadaria de 179 degraus, confortável e segura. Ao chegar no deque de acesso à Lagoa Misteriosa, o visitante é equipado com os equipamentos de mergulho Scuba e recebe um treinamento sobre os mesmos, para facilitar a sua adaptação. A seguir, através da figura 20, se pode observar a beleza desse atrativo.

Figura 20: Lagoa Misteriosa – Jardim/MS.



Fonte: www.lagoamisteriosa.com.br, 2013

Balneário Municipal Rio da Prata: está localizado a aproximadamente 35,7 km a partir do Centro de Atendimento ao Turista (CAT). O local possui capacidade estimada para 1.000 pessoas, e recebe visitantes oriundos de diferentes localidades. Sua atratividade principal é o Rio da Prata, ideal para banho e trilhas ecológicas, onde o visitante pode praticar o turismo de lazer e o turismo contemplativo, realizado a partir da observação da fauna e da flora. Oferece estrutura como salva-vidas, churrasqueiras fixas, sanitários, duchas, estacionamento, quadra de areia, há acesso ao rio planejado para cadeirantes e uma grande área gramada. Seu funcionamento é de quarta-feira a domingo e feriados, de 08h às 17h, sendo que segunda e terça-feira é fechado para manutenção. A seguir, na figura 21, se visualizara uma foto do Balneário Municipal Rio da Prata.

Figura 21: Balneário Municipal Rio da Prata – Jardim/MS



Fonte: www.renovativotur.com.br, 2013

4 HOTELARIA

4.1 Origem e desenvolvimento

O termo deslocamento está vinculado ao termo alojamento; dessa forma, a origem da hotelaria está relacionada aos povos antigos que, por razões religiosas, de comércio ou de conquista, tiveram dessa forma, que se deslocar para outros ambientes, tendo assim a necessidade da hospedagem. Andrade (1998, p 165), descreve sobre os povos antigos que deram origem a hotelaria, situando a Grécia Antiga através dos jogos olímpicos, como um dos fatores que deram início aos meios de hospedagem.

O mais antigo registro a respeito da hospedaria organizada, data da época dos Jogos Olímpicos, em cuja organização e instalações constava o dispositivo de recepção e hospedagem, que consistia em um abrigo de grandes dimensões, em forma de choupana. Denominava-se *ásylon* ou *asilo*, porque era um recinto inviolável, com a finalidade de permitir o repouso, a proteção e a privacidade aos atletas de fora, convidados a participar das cerimônias religiosas e das competições esportivas.

Segundo Lunkes (2004, p. 18),

[...] os romanos criaram muitos locais de repouso, como as estâncias hidrominerais instaladas na Britânia (Inglaterra), na Helvécia (Suíça) e no Oriente Médio. Portanto, eles desenvolveram um sistema de estradas, o que permitiu viagens a lugares distantes e com mais rapidez. Os romanos chamavam as casas de hospedagem de *hostellum*

De acordo com Pereira e Coutinho (2007, p. 1), o Império Romano possuía dois tipos de hospedarias, para atender aos viajantes que transitavam pelas longas estradas de seu imenso território: a estalagem e o estábulo, descritos a seguir:

- ✓ Estalagem: no século XIII, passou a designar uma hospedaria formada por várias casas pequenas com única saída para a rua, onde apenas os nobres e os oficiais superiores das milícias se hospedavam.
- ✓ Estábulo: grande cobertura usada para proteger os plebeus, o gado e os animais de montaria e de carga contra os rigores do tempo e os perigos da noite. Com a queda do Império, os plebeus passaram a ocupar as estalagens, e o estábulo ficou apenas para os animais, seus tratadores e os servos que acompanhavam as comitivas.

No século XVI, o comércio passava por um período de grande expansão e para atender os mercadores, surgiu o primeiro hotel comercial do mundo, o Wekalet-Al-Ghury, no Cairo. De acordo com Andrade (1998, p.168), este hotel foi:

construído em 1512, o hotel possuía três andares de aposentos. É um edifício majestoso, adornado de arcos sobre pilares de bases octogonais e possui vários revestimentos de mármore colorido da época de sua construção. Preservado e devidamente restaurado, o Wekalet é hoje, o centro cultural e artístico do Egito.

No final do século XVIII, com a Revolução Industrial e o desenvolvimento do capitalismo, a hospedagem surgiu como atividade financeira. De acordo com Pereira e Coutinho (2007, p. 10), “com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser tratada como uma atividade estritamente econômica a ser explorada comercialmente. Os hotéis com *staff* padronizado, formado por agentes e recepcionistas, aparecem somente no início do século XIX”.

De acordo com De a Torre (2001, p.19), “a indústria hoteleira nasce propriamente no século XIX, e considera-se o Hotel Tremont House, construído em Mass (Boston), em 1819, como “Adão e Eva” da indústria hoteleira moderna”. Este hotel possuía quartos com acomodações privada, single e double. Até então os quartos eram mobiliados com muitas camas, todos os quartos tinham portas e fechaduras, servidos de bacia e jarro para higiene pessoal, o que era considerado algo luxuoso.

Em 1870, o suíço César Ritz implantou o conceito de quarto com banheiro privativo, funcionários uniformizados e no ano 1898, fundou em Paris o César Ritz, o primeiro hotel com seu nome. De modo geral, Ritz deu início a uma nova forma de organização e gestão dos hotéis idealizando um padrão físico e de serviços que originou as cadeias hoteleiras. De acordo com Dias (2005, p.45) “Ritz é considerado o pai da higiene, porque os hotéis que construiu ou modificou tiveram, pela primeira vez na história da hotelaria, todos os apartamentos com o seu correspondente quarto de banho e excelentes instalações hidráulicas”.

De La Torre (2001, p. 22), descreve que antigamente nenhum posto de trabalho em hotel era considerado profissão, nem necessitava de preparo algum que não a experiência; por isso, era preciso começar nos postos inferiores para adquiri-la. Apenas um grupo seletivo de empregados conseguia ascender, e a maioria não chegava a ver seus desejos coroados de êxito. Pereira e Coutinho (2007, p. 22) abordam no entanto, na atualidade “os funcionários

são treinados e qualificados com base em modernas técnicas e direcionados especificamente para o atendimento setorial, o que não ocorria em épocas passadas, onde os serviços domésticos eram requisitados para atendimento sem padrão de qualidade, sem experiência e costumes próprios”.

Com o desenvolvimento da hotelaria e a modernização de sua estrutura, o conceito de hospedagem, que nos tempos antigos servia apenas para acomodações e privacidade mudou; pois, nos dias atuais, com os variados meios de hospedagem, o mesmo pode fornecer tanto lazer, quanto instalações esportivas e entretenimento, como também serviços de negócios e conferências.

4.2 Conceitos e definições

De acordo com a Resolução Normativa 387/98 da EMBRATUR em seu artigo 5º (CÂNDIDO, 2003 p. 49) considera-se empresa hoteleira “a pessoa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira, observado o Art. 4º do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980”. Para Castelli (2000, p. 56), a empresa hoteleira consiste em “uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela de maneira indiscriminada”.

A Resolução Normativa 387/98 da EMBRATUR (CÂNDIDO, 2003 p. 49) define hotel como “meio de hospedagem do tipo convencional e mais comum, normalmente localizado em perímetro urbano, e destinado a atender turistas, tanto em viagens de lazer quanto em viagens de negócios”. Porém, para De la Torre (2001, p. 29), hotel “é uma instituição de caráter público que oferece ao viajante alojamento, alimentação e bebida, bem como entretenimento, e que opera com a finalidade de obter lucro”. Andrade (1998, p.168), no entanto, define hotel como “o edifício onde se exerce o comércio da recepção e da hospedagem de pessoas em viagem ou não, e se oferecem serviços parciais ou completos, de acordo com a capacidade da oferta, as necessidades ou as requisições da demanda”.

4.2.1 Classificação dos meios de hospedagem

Segundo com o Ministério do Turismo (2013), de acordo com a Lei 11.771/2008 – Art.23 os meios de hospedagem são considerados:

Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominado de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária.

Para aumentar a competitividade do setor hoteleiro, o Ministério do Turismo-MTur desenvolveu um novo sistema de classificação de meios de hospedagem. Dessa forma, o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass, 2010), classifica os meios de hospedagem em:

HOTEL - estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.

RESORT - hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento, que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.

HOTEL FAZENDA - localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência de campo.

CAMA e CAFÉ - hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais, para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida.

HOTEL HISTÓRICO - instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida.

POUSADA - empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

FLAT ou APART-HOTEL - constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

As categorias específicas para cada tipo de meio de hospedagem, de acordo com o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (2010), foram estabelecidas nas seguintes categorias:

Hotel – 1 a 5 estrelas

Hotel Fazenda – 1 a 5 estrelas
Cama e Café – 1 a 4 estrelas
Resort – 4 e 5 estrelas
Hotel Histórico – 3 a 5 estrelas
Pousada – 1 a 5 estrelas
Flat ou Apart-Hotel – 3 a 5 estrelas.

4.2.2 Unidade Habitacional

De acordo com Cândido (2003, p. 50), Unidade Habitacional “é o espaço compreendido pelo quarto de dormir e o banheiro, colocado à disposição do hóspede, mediante pagamento de diária, nos estabelecimentos de hospedagem, também conhecido por apartamento do hotel”.

4.2.3 Produto Hoteleiro

Para Duarte (1996, p.39), o principal produto do hotel é a unidade habitacional, constituída no mínimo de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local para guarda de roupas, objetos pessoais e servidos de banheiro privativo. No entanto, pode-se definir o produto hoteleiro, como um conjunto de bens e serviços com a finalidade de satisfazer o cliente; estes bens são constituídos pelos produtos concretos, tais como as bebidas, refeições e apartamentos. Logo, os serviços são constituídos pelo conjunto de ações, que fazem com que o cliente possa usufruir dos bens. Para reforçar tal conceito, Castelli (2000) define o produto hoteleiro como “uma somatória de bens e serviços que devem primar pelo seu equilíbrio; logo, é preciso que o hotel ofereça aos clientes excelentes equipamentos, instalações e prestação de serviço para satisfazer e encantar os mesmos”.

4.2.4 Departamento hoteleiro

As áreas departamentais dos hotéis variam de acordo com seu tamanho e com sua categoria, podendo muitas vezes não existir certo departamento ou apenas ter uma diminuição

no quadro funcional. De acordo com Castelli (2001 p.153) as principais funções e características dos departamentos hoteleiros são:

- ✓ Reservas: o departamento de reservas de um hotel tem como principais funções o registro de reservas de apartamentos, tanto para reservas individuais como de grupos, as alterações destas reservas, como o atendimento ao cliente, tanto físico como jurídico. As reservas podem ser feitas diretamente (cliente / hotel), ou indiretamente (agência / hotel). Por isso os atendentes de reserva têm que ser altamente cordiais e informados sobre o serviço que está vendendo.
- ✓ Recepção: desenvolve atividade responsável pelo registro de hóspede, pelas vendas para hóspedes *walk-in*¹, pela emissão de aviso de entrada e saída de hóspede, pela mudança de hóspede de apartamento, pela emissão de lista diária de hóspedes e pela elaboração de sua saída. Os atendentes possuem uma alta responsabilidade de um bom atendimento, com agilidade e cortesia. Muitas vezes devem saber evitar o nervosismo, saber escutar, evitar discussões e acima de tudo, buscar soluções. A aparência é fundamental.
- ✓ *Conciérge*² ou Portaria: as tarefas são de acordo com a necessidade do hóspede: comunicações internas e externas para os hóspedes, controle de chaves ou cartão para acesso aos apartamentos, distribuição de jornais, revistas, organização do lobby do hotel e controle visual das entradas e saídas dos hóspedes e visitantes. O *conciérge* precisa estar totalmente interligado com a vida cultural da cidade. Ele deve saber onde se localiza os melhores restaurantes, o que está acontecendo na vida noturna e cultural, isso para poder passar as informações aos hóspedes que a necessitem.
- ✓ Telefonia: tem como principais tarefas: cuidar das comunicações internas dos hóspedes, controlar ligações telefônicas, emitir notas de despesa de telefone, despertar os hóspedes. É necessário, que o funcionário possua uma voz clara e expressiva, uma boa dicção, memória, atenção e presteza. Hoje é necessário que se fale pelo menos dois idiomas, para um melhor atendimento aos clientes.

¹ *Walk-in* - de acordo com Cândido e Viera (2003, p. 472), “em hotelaria, é como é chamado o hóspede que entrou sem reserva no hotel; passante”.

² *Conciérge* - de acordo com Cândido e Viera (2003, p. 131), “é o funcionário da Recepção, que tem a função primordial de bem atender o hóspede por telefone ou pessoalmente, dar-lhe informações diversas tanto internas do hotel como de *tours* e informações gerais sobre a cidade, dar atendimento aos Hóspedes *VIP*, manter os folhetos e menus do restaurante e bares do hotel à disposição dos hóspedes, dar acompanhamento à solicitações dos hóspedes”.

- ✓ Lazer: hoje o lazer virou uma necessidade. O homem busca se refazer física e psicologicamente do stress da vida moderna. Com isso, o departamento de recreação e lazer dos hotéis se tornou uma peça chave para atrair clientes e satisfazê-los. Cabe a esse departamento desenvolver, coordenar e organizar as atividades de lazer, controlar os estoques, preparar relatórios de aceitação e possuir, uma boa educação, cordialidade, entusiasmo e disposição.
- ✓ Governança: é o departamento que supervisiona arrumação, faxina e limpeza de apartamentos, áreas sociais do hotel, das áreas de jardim interno, da lavanderia e movimento das roupas de cama, mesa e banho, tanto do estabelecimento, como o do próprio hóspede. Responsabilidade e organização são uma das características fundamentais para os funcionários da governança. Elaborar plano de governanta, elaborar plano da camareira, relatório de discrepância, liberar apartamentos e cuidar da decoração do hotel. Responsáveis: Governanta, supervisora, camareira, jardineiro e valete.
- ✓ Alimentos e Bebidas: a área da alimentação é outro complexo administrativo dentro dos hotéis. A gerência de alimentos e bebidas agrega os seguintes setores: restaurante, banquetes, cozinha, copa, bar, entre outros, dependendo do tamanho do estabelecimento.
- ✓ Restaurante: os restaurantes são estabelecimentos que fornecem aos seus clientes, alimentação mediante a um pagamento. Esses são classificados por categorias: luxo, primeira categoria, segunda categoria e terceira categoria, simbolizada por garfos.
- ✓ Banquete: é uma refeição (almoço ou jantar) solene ou festiva, em que um grupo numeroso de pessoas se reúne para celebrar um acontecimento marcante na vida social ou política. As capacitações destes banquetes são feitas no departamento de eventos e de marketing dos grandes hotéis. Estes têm o dever de determinar o processo de negociação e da criação do menu junto com seu cliente. A mesa é um fator muito importante nesta caracterização de evento, sendo que os estilos são: mesa em formato de T, mesa em formato de ferradura, mesa em formato de E, mesa em formato de pente, mesa que lembre uma espinha de peixe, mesa em formato de O, mesa formando um grande I e a mesa em estilo imperial.
- ✓ Cozinha: tem como finalidade a produção das refeições; sendo que para isso sair de forma produtiva, é necessário um amplo planejamento de espaço e tarefas.
- ✓ Copa: é um setor menos complexo do que a cozinha, mas preenche funções importantes, pois prestam serviços durante as vinte e quatro horas. Suas obrigações

destacam-se em atender aos pedidos do café da manhã, lanches rápidos, sucos e vitaminas, coffee-break, entre outros serviços.

- ✓ Bar: é o local onde se vende bebidas alcoólicas e petiscos. As bebidas são servidas ao longo de um balcão, ou em mesas, onde o próprio desempenho do barman se constitui num dos componentes essenciais do ambiente. A brigada do bar deve possuir um excelente conhecimento sobre bebidas, além disso, deve conhecer a classificação dos coquetéis, sua finalidade, seu processo de preparo e a lista daqueles conhecidos internacionalmente.
- ✓ Recursos Humanos: muitas são as atribuições e responsabilidades inerentes à área de recursos humanos, entre elas: recrutamento, seleção, descrição e análise de cargos, administração de salários, avaliação de desempenho, política de promoções, planos assistenciais, treinamento, desenvolvimento e segurança do trabalho. Esse campo de trabalho se divide nos seguintes setores: departamento pessoal, departamento de treinamento e departamento de segurança do trabalho.
- ✓ Departamento Pessoal - cabe ao departamento pessoal possuir os conhecimentos pertinentes sobre os seguintes assuntos: registro de empregados, contratos empregatícios e folha de pagamento. Resumindo, toda a parte burocrática em relação empregado e estabelecimento.
- ✓ Departamento de Treinamento - esse departamento luta contra a falta de qualificação da mão de obra hoteleira; isso para não resultar numa má qualidade de serviços oferecidos. Assim, tem como objetivo educar e treinar toda a brigada do estabelecimento.
- ✓ Departamento de Segurança do Trabalho - esse departamento tem como função montar e planejar um forte programa de educação e treinamento, para que os empregados não cometam um ato inseguro e também para que a empresa crie melhores condições de trabalho.
- ✓ Administração - as atividades administrativas formam um dos importantes pilares sobre o qual se fundamenta a estrutura organizacional do hotel. Esse departamento se subdivide nos seguintes setores: portaria de serviço, almoxarifado, compras, manutenção e custos.
- ✓ Marketing - a função do marketing na hotelaria é captar permanentemente, as necessidades, os desejos e as expectativas dos clientes. Os setores que subdividem o marketing num hotel são: departamento de pesquisa de mercado através da pesquisa de mercado o marketing busca um maior conhecimento não só do cliente, mas também

da concorrência e no ambiente no qual a empresa exerce suas atividades; departamento de comunicação, a principal função deste departamento é divulgar os bens e serviços para os segmentos do mercado. Isso ocorre através da publicidade, da promoção, das relações públicas, dos patrocínios e do marketing direto; departamento de eventos, a maior parte dos hotéis está investindo fortíssimo na área de eventos, com diversificadas salas de reuniões, convenções e um serviço específico e qualificado e departamento de vendas, compõe-se, de um coordenador e alguns promotores. Geralmente, passam o dia na rua visitando empresas e seus clientes jurídicos, demonstrando seu produto, enfocando seus serviços, fechando acordos, descontos e promoções.

4.3 Hotelaria no Brasil

A atividade hoteleira no Brasil começou no período colonial, onde os viajantes hospedavam-se nos casarões das cidades, nos conventos, nas grandes fazendas e nos ranchos à beira da estrada. Com a mudança da Corte Real para o Brasil houve incentivo para a implantação de hospedarias no Rio de Janeiro, como descreve Andrade, Brito e Jorge (2002, p. 20):

Em 1808, a chegada da corte portuguesa ao Rio de Janeiro e a consequente abertura dos portos trouxeram um grande fluxo de estrangeiros, que aqui vieram exercer funções diplomáticas, científicas e comerciais. Com isso houve aumento da demanda por alojamentos, e nos anos seguintes os proprietários da maioria das casas de pensões, hospedarias e tavernas passaram a utilizar a denominação de hotel, com a intenção de elevar o conceito da casa, independentemente da quantidade dos quartos e do padrão dos serviços oferecidos.

Contudo, a cidade de São Paulo também apresentava alguns tipos de hospedagens nesse mesmo século. De acordo com Duarte (1996, p. 17), “em 1870 começaram a aparecer na capital paulista alguns empreendimentos dignos de serem chamados de hospedagens: o Hotel Palma, o Hotel Paulistano, o Hotel do Comércio, o Hotel Itália e os *alloggios* – pequenos hotéis italianos onde a comida era farta e o vinho generoso”.

Porém, o marco da hotelaria paulista ocorreu com a inauguração do Hotel Terminus, com mais de 200 quartos, e posteriormente, em 1923, o Hotel Esplanada, com 250 apartamentos, *hall* de entrada, todo em mármore, três luxuosos salões, que serviam como

restaurantes e salões para chá. Dessa maneira, com a grande evolução da hospedagem considerada pelo setor hoteleiro, percebe-se a necessidade de novos hotéis.

No início do século XX, detectada essa escassez de hotéis, o Governador do Rio de Janeiro tomou medidas a fim de sanar esse problema; criou assim o Decreto-Lei nº 1.100, de 23 de dezembro de 1907, que isentava de impostos municipais, por sete anos, os cinco primeiros hotéis que se instalassem na cidade. Foi assim que em 1908, inaugurou o primeiro grande hotel na cidade: o Avenida, com 220 apartamentos (POPP E SILVA, 2007, p. 7).

A partir de então, houve a implantação de grandes hotéis nas capitais brasileiras, que se localizavam em áreas que apresentavam belezas naturais, e em alguns desses hotéis, sua ocupação se dava pelos cassinos que funcionavam nas mesmas instalações. Porém, em 1946 foram proibidos os jogos de azar e o fechamento dos cassinos, o que concorreu para a inviabilização dos hotéis construídos para esta finalidade. Segundo Popp e Silva (2007, p. 7) descreve que;

Com a criação da Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR) e o Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR), retornaram os incentivos fiscais, promovendo nova ascensão do ramo. Nos anos de 1960 e 1970, inicia-se a chegada de redes hoteleiras internacionais, marcando uma nova fase da hotelaria brasileira.

De acordo com Pereira e Coutinho (2007, p. 12) novas unidades hoteleiras começaram a surgir em todas as grandes cidades brasileiras e também em pequenas cidades que possuíam mananciais turísticos.

Surgiram as cadeias hoteleiras nacionais como: Horsa, Othon, Tropical/Varig e outras. A primeira cadeia internacional que investiu no Brasil foi à cadeia Hilton, e seguiram-se muitas outras como: Sheraton, Intercontinental, Holiday Inn, Méridien, Accor, que juntamente com as nacionais fazem parte do desenvolvimento turísticos do Brasil.

No século XXI, a hotelaria brasileira viveu três situações distintas, desde o ano de 2007. Em um primeiro momento, houve um crescimento gigantesco de investimentos em novos empreendimentos por todo o País, principalmente na Região Nordeste. O setor colhia bons resultados oriundos da estabilidade econômica brasileira, até que a temida crise econômica afetasse a indústria hoteleira em todo o mundo. Mesmo não tendo sido atingido, o Brasil acabou tendo uma diminuição nos investimentos que estão sendo retomados desde a metade de 2009, contando muito com a realização de grandes eventos esportivos no País nos

próximos anos, como a Copa do Mundo de 2014 e as Olimpíadas de 2016, a serem realizados no Rio de Janeiro. Esses eventos que ocorrerão no Brasil estarão contribuindo para alavancar o desenvolvimento da indústria hoteleira no país.

4.4 Hotelaria no Estado de Mato Grosso do Sul

O Estado conta com uma rede hoteleira, composta por hotéis urbanos, hotéis fazenda, pousadas, motéis, albergues, *resorts* e áreas para camping. As cidades que tem o maior número de leitos é Campo Grande, Bonito e Corumbá. Siqueira (2012) descreve no *site* do Correio do Estado, que a capital, Campo Grande, possuía no ano de 2011, noventa e nove estabelecimentos de hospedagem entre hotéis, pousadas, motéis, pensões e albergues; estava dotada de 5.280 leitos disponíveis. Os dados fazem parte da Pesquisa de Serviços de Hospedagem - 2011, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (Leito - definição etimológica: cama ou superfície sobre a qual se possa estender o corpo). No setor hoteleiro, um leito significa, além da superfície sobre a qual se possa estender o corpo. Um leito pode significar um cliente hospedado no hotel. Por exemplo, um casal em uma cama de casal, corresponde à dois leitos. Três pessoas em um quarto, se contabiliza como três leitos.

Turismo de Eventos é a mais importante modalidade de turismo em Campo Grande. Para tanto, é necessária uma rede hoteleira disponível aos turistas e visitantes que vêm à cidade para este tipo de turismo. De acordo com Braga (2011 apud *site* Correio do Estado), “em Campo Grande, o número de leitos é considerado insuficiente pelas Agências de Viagens; é comum hospedar pessoas em motéis, em períodos de superlotação”. Percebe-se dessa forma, que é preciso que se construam mais hotéis na capital de Mato Grosso do Sul, principalmente porque se estima que, com a inauguração do Aquário do Pantanal, a cidade receberá uma maior quantidade de visitantes.

De acordo com o *site* do Centro de Convenções de Bonito (2013) a rede hoteleira de Bonito é composta por sessenta e oito meios de hospedagem, que disponibilizam 4.319 leitos. A rede hoteleira é bastante diversificada possuindo diversas categorias como Resort, Luxo, Superior, Turística, Turística Econômica, Hotéis econômicos e pousadas, sendo as duas últimas as que oferecem maior quantidade de apartamentos.

Com uma das principais folias carnavalescas do estado e a principal porta de entrada para o Pantanal, a cidade de Corumbá de acordo com Favero (2009 apud *site* Hôtelier News, 2013) “a rede hoteleira de Corumbá, no Mato Grosso do Sul, composta por 26 meios

de hospedagem na região urbana, 26 pousadas na zona rural e 48 embarcações, totalizando cerca de 4,5 mil leito”. Em algumas épocas do ano, os hotéis ficam 100% lotados. Pode se perceber no entanto, que há uma necessidade de se investir mais na hotelaria de Mato Grosso do Sul, pois dessa forma é importante tanto pela quantidade de turistas que podem ser hospedar no estado, quanto pela qualidade dos serviços prestados nos mesmos.

4.5 Hotelaria em Jardim/MS

A cidade de Jardim/MS possui uma rede hoteleira de onze hotéis para prestar os serviços de hospedagem, possuindo dessa forma quinhentos e treze leitos. Neste ano de 2013, os hotéis são: Vitória Hotel, Hotel Jardim, Hotel Tropical, Dom Fernando Palace Hotel, Estância Hotel, Hotel Brasil, Hotel do Edir, Hotel Presidente, Hotel Meridian, Hotel L.A e Hotel de Trânsito do Exército Retirada da Laguna.

Vitória Hotel - situado na Avenida Duque de Caxias nº. 1325, Centro, o hotel teve suas atividades iniciadas em fevereiro de 2002, quando possuía vinte Unidades Habitacionais; em 2009 foram construídos mais onze UHs, totalizando dessa forma trinta e um apartamentos *standar* e luxo, equipados com ar condicionado, frigobar e TV. O hotel oferece um total de noventa leitos; no valor da diária está incluso o Café da manhã, internet *wireless*, piscina e estacionamento privativo.

Hotel Jardim - está localizado à Rua 1º de Maio nº. 291 Centro, iniciou sua atividades em 1982 e foi reinaugurado em 2009; o hotel possui vinte e cinco apartamentos, oferecendo no total oitenta e seis leitos. Todos os apartamentos são novos e padronizados com mobiliários de primeira qualidade, equipados com ar condicionado *split* digital, Frigobar e Televisor com antena parabólica. O hotel também dispõe de área de lazer com piscina, sauna, academia e *American Bar*. Está incluso nas diárias, o estacionamento privativo, o Café da manhã e *Internet wireless*. Todos estes serviços são prestados para dar conforto e satisfação aos seus clientes, praticando hospedagem de qualidade.

Hotel Tropical - localizado à Rua 1º de Maio nº. 560, Centro, iniciou suas atividades em 2000. O hotel conta com treze apartamentos duplos e sete apartamentos triplos, totalizando quarenta e sete leitos. O empreendimento também oferece serviços como Café da manhã, lavanderia, estacionamento próprio, central telefônica, fax, TV nos apartamentos, ar condicionado e/ou ventilador. O Hotel Tropical é um dos pioneiros em meios de hospedagem em Jardim, e ao longo dos tempos vem se aperfeiçoando em busca do melhor atendimento.

Dom Fernando Palace Hotel - o hotel situa-se à Rua 1º de Maio nº. 399, Centro. Deu início as suas atividades em 2009. Dispõe de quarenta e três apartamentos, sendo que quatro são *suítes* e trinta e nove apartamentos com ar *split*, ventilador, TV, frigobar, telefone, *Internet wi-fi*, estacionamento para carros e caminhões. Totalizando dessa foram setenta e sete leitos.

Estância Hotel – localizado à Avenida Duque de Caxias nº. 2041, saída para o município de Bela Vista-MS. O hotel iniciou suas atividades no ano de 2003; conta com vinte e quatro apartamentos entre simples, duplos e triplos, disponibilizando dessa maneira, cinquenta e seis leitos. O empreendimento oferece serviços como Café da manhã do tipo Colonial, lavanderia, estacionamento próprio, TV e *Internet* nos quartos, ar condicionado, telefone e salão de festa.

Hotel Brasil - o hotel está localizado à Rua Vereador Romeu de Medeiros nº. 240, Centro. Deu início as suas atividades no ano de 1975, sendo este um dos primeiros meios de hospedagem em Jardim tem. Possui onze apartamentos distribuídos em simples, duplos e triplos, totalizando vinte e cinco leitos. O empreendimento oferece serviços como Café da manhã, estacionamento próprio, central telefônica, TV nos aposentos, *fax* e *Internet* sem fio.

Hotel do Edir - o hotel deu início às atividades no ano de 1975, está localizado à Avenida Duque de Caxias nº. 407 na área central da cidade de Jardim. O hotel possui um total de treze apartamentos distribuídos em simples, duplos e triplos, disponibilizando vinte e oito leitos. O empreendimento também oferece serviços como Café da manhã, lavanderia, estacionamento próprio com vigia noturno, central telefônica, TV e ar condicionado nos aposentos.

Hotel Presidente - situa-se à Rua 14 de Maio nº. 470 Centro. Início suas atividades em 1993. O hotel pode acomodar até quinze pessoas, distribuídos em simples, duplos e triplos. O empreendimento oferece café da manhã e lavanderia, telefone na recepção.

Hotel Meridian - está localizado à Rua Coronel Juvêncio, nº.412, Centro, próximo a Prefeitura Municipal de Jardim, iniciou suas atividades em 2008. Possui dez apartamentos com ar condicionado e TV, totalizando dezenove leitos. Oferece Café da manhã e estacionamento, incluso na diária.

Hotel L.A - o hotel está localizado à Rua Marechal Cândido Rondon, S/N, Centro. O hotel possui doze apartamentos, sendo que onze são simples e um triplo, totalizando no entanto, vinte e cinco leitos. Alguns apartamentos possuem ar condicionado e TV, outros apenas ventiladores e sem TV. Oferece também Café da manhã e *Internet wireless*; não possui estacionamento.

Hotel de Trânsito do Exército Retirada da Laguna - está localizado à Rua Voluntários da Pátria, nº. 2, inserido na área de residência dos Oficiais. O hotel iniciou suas atividades no ano de 1989; é administrado pelo Exército Brasileiro, recebe como hóspedes, não só militares da ativa e da reserva, como suas respectivas famílias e outras pessoas que por ventura queiram se utilizar desse meio de hospedagem. Possui dez Unidades Habitacionais, com ar condicionado e TV, Café da manhã e estacionamento, oferecendo dessa forma quarenta e cinco leitos.

5 ADMINISTRAÇÃO

De acordo com Chiavenato (2000, p. 3) a palavra administração:

tem sua origem no latim (*ad*, direção para, tendência, *minister*, comparativo de inferioridade; e sufixo *ter*, subordinação ou obediência, isto é, aquele que realiza uma função abaixo do comando de outrem, aquele que presta um serviço a outro) e significa subordinação e serviço. Em sua origem, a palavra administração significa a função que se desenvolve sob o comando de outro, um serviço que se presta a outro.

Segundo Faria (2000, p. 18 apud SANTOS E SILVA 2010, p. 2) “[...] administração é a condução racional das atividades de uma organização, cuidando do planejamento, da organização, da direção e do controle dessas atividades, com vista a alcançar os objetivos estabelecidos”. Para Chiavenato (2000, p. 3) administração “é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar o uso dos recursos organizacionais para alcançar determinados objetivos de maneira eficiente e eficaz”. Para Silva (2004, p.6) a administração pode ser definida como “um conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais”.

Na definição de Maximiano (2004, p. 26), no entanto, define administração como “o processo de tomar e colocar em prática decisões sobre objetivos e utilização de recursos”. De acordo com tais definições, a administração pode ser entendida como o processo de organizar e gerir um negócio. Dentre estes conhecimentos é que se deu o interesse do estudo aprofundado na área de administração hoteleira.

Com base nas pesquisas realizadas sobre conceitos e definições de administração e hotelaria, juntamente com as técnicas desenvolvidas no decorrer do Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório em um empreendimento hoteleiro do município de Jardim/MS, se observou de que maneira se pratica a administração na hotelaria, que serão relatados no decorrer deste quinto capítulo em um breve estudo dos princípios, funções e formas corretas da administração padronizada.

5.1 Princípios da Administração

De acordo com Silva (2004, p. 8), um princípio é “uma afirmativa básica ou uma verdade fundamental que provê entendimento e orientação ao pensamento e a prática, na

tomada de decisões”. Estes princípios, no entanto, são desenvolvidos para auxiliar estes profissionais dos setores do hotel e demais organizações, a pensar e agir. A administração, por sua natureza, tem os seus princípios, os quais são:

1. Dinâmicos – os princípios de administração são flexíveis por natureza e estão continuamente mudando;
2. Generalizações – os princípios de administração não podem ser estabelecidos tão rigorosamente como os das ciências físicas, porque seres humanos se comportam mais erraticamente do que fenômenos físicos;
3. Relativos – os princípios de administração são relativos e não leis absolutas que possam ser aplicadas cegamente em todas as situações;
4. Inexatos – os princípios de administração são relacionados com o caos e procuram trazer ordem a ele, regulando o comportamento humano em qualquer situação;
5. Universais – a maioria dos princípios administrativos pode ser aplicada em qualquer tipo de organização; em outras palavras, eles são aplicáveis a negócios, governos, universidades e outras organizações não-lucrativas ao redor do mundo.

Esses princípios da administração, de acordo com Terry apud Silva (2004, p. 9) ajudam as organizações a:

1. Aumentar a eficiência – os princípios ajudam no pensamento e na ação;
2. Cristalizar a natureza da administração – os princípios consolidam o sempre crescente conhecimento e pensamento no campo da administração;
3. Melhorar a pesquisa em administração – a administração trata com seres humanos cujo comportamento é bastante imprevisível; os princípios ajudam pelas generalizações dos testes de comportamento, entendendo e predizendo as ocorrências futuras;
4. Alcançar metas sociais – os princípios administrativos desempenham um papel importante na melhoria da qualidade e do padrão de vida das pessoas.

Fayol apud Silva (2004, p. 148) estabeleceu pela primeira vez de modo ordenado e consistente, um conjunto de 14 princípios de administração; estes são: divisão de trabalho; autoridade e responsabilidade; disciplina; unidade de comando; unidade de direção;

subordinação do interesse individual ao interesse geral; remuneração do pessoal; centralização; cadeia escalar; ordem; equidade; estabilidade do pessoal no cargo; iniciativa e espírito de equipe.

5.2 Funções da administração

Para Chiavenato (2001, p. 12) as funções administrativas são as próprias funções do administrador. Elas englobam os chamados elementos da administração que, para Fayol, são: prever: visualizar o futuro e traçar o programa de ação; organizar: constituir o duplo organismo material e social da empresa; comandar: dirigir e orientar o pessoal; coordenar: ligar, unir, harmonizar todos os atos e todos os esforços coletivos, e controlar: verificar que tudo ocorra de acordo com as regras estabelecidas e as ordens dadas.

Segundo Silva (2004, p. 9) as funções da administração são “aquelas atividades básicas que devem ser desempenhadas por administradores, para alcançar os resultados determinados e/ou esperados pelas organizações”. Estas funções constituem o processo administrativo e são: planejamento – determinação de objetivos e metas para o desempenho organizacional futuro, e decisão das tarefas e recursos utilizados para alcance daqueles objetivos; organização – processo de designação de tarefas, de agrupamento de tarefas em departamentos e de alocação de recursos para os departamentos; direção – influência para que outras pessoas realizem suas tarefas de modo a alcançar os objetivos estabelecidos, envolvendo energização, ativação e persuasão daquelas pessoas; controle – função que se encarrega de comparar o desempenho atual com os padrões predeterminados, isto é, com o planejamento.

Estas funções e características da administração ajudam os administradores a desempenharem um papel com excelência nas organizações, a fim de sanar os problemas e se desenvolverem no mercado. Em uma empresa hoteleira não é diferente, um hotel bem administrado, fará com que o mesmo seja bem sucedido. Para tanto, o profissional que gerencia estes estabelecimentos precisa estar preparado para estas funções, as quais exigem experiência e habilidades para administrar um negócio. Sua atuação de forma eficiente é fundamental para o sucesso do hotel.

5.3 Papel do administrador

De acordo com Campos (1997, p. 3), gerenciar “provém do verbo "gerir", que significa "conduzir, guiar, regular, administrar". É uma designação dada à função de supervisão avançada. Todos os supervisores têm a mesma característica de "gerenciar" ou "gerir", com mais ou menos responsabilidades e amplitude de autonomia, do setor ou serviços que lhe são confiados”. Nesse sentido, percebe-se que o gerente, embora seja o responsável pela obtenção dos resultados, não é quem executa as tarefas que conduzirão aos objetivos propostos. O administrador deve planejar e dirigir todos os recursos necessários, desde financeiros e humanos, até máquinas e equipamentos, visando alcançar o melhor resultado com o mínimo de esforço. Assim, o administrador de hotéis tem a função de organizar ações e controlar o trabalho dos funcionários, com o objetivo de alcançar as metas da empresa. De acordo com Tristão (2011):

O hotel, como qualquer empreendimento de outra atividade, necessita, para manter-se em pé e competitivo, não apenas de uma estrutura técnico-administrativa, mas especialmente, de um profissional que faça essa estrutura fluir por meio do exercício de sua capacidade de liderar pessoas e talentos. Essa pessoa, naturalmente, é aquela a quem é atribuída o cargo de gerente geral do hotel. É ela a administradora, que coordena o trabalho de todos os outros gerentes, tendo como função garantir que todos os departamentos funcionem perfeitamente e gerem receitas.

Para Chiavenato (2001), existem três tipos de habilidades que o administrador deve possuir: habilidade técnica – consiste em utilizar conhecimentos, métodos, técnicas e equipamentos necessários para a realização de tarefas específicas com base em sua educação e experiência profissional. É a habilidade de fazer coisas concretas e práticas e está muito relacionada com o *hardware* disponível.

Habilidade humana – consiste na capacidade e discernimento para trabalhar com pessoas, comunicar, compreender suas atitudes e motivações e desenvolver uma liderança eficaz. O administrador trabalha com pessoas e com equipes de pessoas. E a habilidade de lidar com pessoas significa educá-las, ensiná-las, orientá-las, liderá-las e motivá-las continuamente.

Habilidade Conceitual – consiste na capacidade para lidar com idéias e conceitos abstratos. Essa habilidade permite que a pessoa faça abstrações e desenvolva filosofias e

princípios gerais de ação. A habilidade conceitual proporciona idéias globais e conceitos, valores e princípios que permitem saber onde chegar, a fim de definir o comportamento e as ações futuras necessárias, além da capacidade de diagnóstico (para resolução de problemas) e de visão futura (para geração de novas idéias e inovação). Está muito relacionada com o *software*. Na visão de Chiavenato (2001, p. 15) o administrador é:

Um profissional com formações ampla e variada, pois precisa conhecer disciplinas heterogêneas (como Matemática, Direito, Psicologia, Sociologia, Estatística etc.); precisa lidar com pessoas (que executam tarefas ou que planejam, organizam, controlam, assessoram, pesquisam etc.) que lhes estão subordinadas ou que estão no mesmo nível ou acima dele; precisa estar atento aos eventos passados e presentes, bem como as previsões futuras, pois o seu horizonte deve ser mais amplo, já que ele é o responsável pela direção de pessoas que seguem sua orientação; precisa lidar com eventos internos (localizados dentro da empresa) e externos (localizados no mercado ou no ambiente externo da empresa); precisa ver mais longe que os outros, pois deve estar ligado aos objetivos futuros que a empresa pretende alcançar por meio da atividade conjunta de todos.

Para que uma administração seja bem sucedida é necessário que o administrador esteja apto a realizar suas funções, buscando da melhor forma gerir um empreendimento; esta tarefa não é simples; especialmente no caso de um hotel, por se tratar de uma indústria de serviços, onde a qualidade destes serviços prestados é essencial para a sobrevivência do empreendimento hoteleiro. Chiavenato (2001, p.6) também destaca que o administrador,

lida com pessoas e com situações simultaneamente físicas e abstratas. Lida com conhecimento, com negócios, com clientes, com subordinados, com mercados, com tecnologias, com produtos e serviços, lida com conceitos como qualidade, produtividade, competitividade, lida com concorrentes e com fornecedores que estão fora de seu controle, lida com objetivos e estratégias, projetos, programas, metas e resultados a serem alcançados.

Para que se possam entender as diferenças e semelhanças entre o administrador e o gerente a seguir, será abordada uma breve explicação de como ambos são definidos na visão dos autores.

5.4 Administração e gerenciamento

De acordo com Farmer e Ryan, apud Silva (2004, p. 22), a diferença de administração e gerência pode ser entendida da seguinte forma “um gerente como alguém que

se esforça para alcançar objetivos quantificáveis, relacionados às finalidades do subsistema e um administrador como aquele que se esforça para atingir objetivos não quantificáveis, independentemente do efeito final de sua consecução”. Porém, para Newman, Koontz e Dale, apud Silva (2004, p. 22) administração e gerência são sinônimos.

O processo de gerenciamento é semelhante em todas as organizações e em todos os níveis da organização. Existe uma necessidade muito estranha de apontar dois indivíduos com as funções de administrador e gerente. Ambas as funções exigem planejamento, organização, comando, coordenação e controle, a fim de operarem adequadamente, e observarem os mesmos princípios gerais.

Segundo Cavassa (2001, p. 77) no meio hoteleiro existem quatro tipos de gerente, que surgem em quatro situações diferentes: gerente puramente familiar - aquele que procede da família proprietária do negócio e que, portanto, ocupa o cargo pelo seu conhecimento prático do negócio. Seu nível acadêmico é deficiente e sua visão geral pode ser ou não eficaz.

Gerente empírico: aquele que escala posições na empresa, por meio da experiência e da boa visão para os negócios. Seu nível acadêmico é medíocre, mas sua visão gerencial é suficientemente positiva, devido à experiência, apesar das muitas lacunas pela falta de informação gerencial.

Gerente acadêmico: aquele que chega a cargos de direção pelo fato de possuir um título universitário, mas não tem a experiência gerencial em a de trabalho empresarial. Seu nível acadêmico é alto, mas sua visão gerencial não é boa.

Gerente profissional: aquele que domina o âmbito do conhecimento e as técnicas gerenciais; que possui ou não uma preparação universitária, além da formação e do desenvolvimento gerencial, assim como sua experiência empresarial. Sua visão gerencial é tão elevada quanto profunda e realmente é considerado um verdadeiro profissional da direção empresarial.

Toda empresa constitui uma organização e um sistema, no qual os elementos estruturados e devidamente inter-relacionados, buscando um objetivo final. Dessa maneira, a seguir se abordará o conceito de organização e seus diferentes níveis hierárquicos.

5.5 Organização

Quando falamos em administração, logo associamos ao termo organização, de forma que a organização é uma atividade básica de administração, que serve para agrupar

peças e estruturar todos os recursos organizacionais para atingir os objetivos predeterminados. Dessa forma, Chiavenato (2000, p. 201) descreve que, a palavra organização pode ser usada com dois significados diferentes: organização como unidade ou entidade social, na qual as pessoas interagem entre si para alcançar objetivos específicos. Nesse sentido, a palavra organização denota todo empreendimento humano moldado intencionalmente para atingir determinados objetivos. As empresas constituem um exemplo de organização social. Diante desse ponto de vista Chiavenato (2000, p. 202), diz que a organização pode ser visualizada sob dois aspectos:

- a) Organização Formal: é a organização baseada em uma divisão do trabalho racional, na diferenciação e integração dos participantes de acordo com algum critério estabelecido por aqueles que detêm o processo decisório. É a organização planejada: a que está no papel. É geralmente aprovada pela Direção e comunicada a todos por meio de manuais de organização, de descrições de cargos, de organogramas, de regras e regulamentos etc. Em outros termos, é a organização formalizada oficialmente.
- b) Organização informal: é a organização que emerge espontânea e naturalmente entre as pessoas que ocupam posições na organização formal, e a partir dos relacionamentos como ocupantes de cargos. Forma-se a partir das relações de amizade (ou de antagonismos) e do surgimento de grupos informais que não aparecem no organograma ou em qualquer outro documento formal. Assim, a organização informal é constituída de interações e relacionamentos sociais entre as pessoas, dotadas em certas posições da organização formal. A organização informal surge a partir das relações e interações impostas pela organização formal para o desempenho dos cargos, mas a transcende e ultrapassa em vários aspectos, como: na duração; enquanto a organização formal está confinada ao horário de trabalho, a organização informal pode prolongar-se para os períodos de lazer ou tempos livre das pessoas; na localização: enquanto a organização formal está circunscrita a um local físico determinado, a organização informal pode ocorrer em um local qualquer; nos assuntos: a organização formal limita-se aos assuntos exclusivos da empresa, enquanto a informal amplia-se a todos os interesses comuns das pessoas envolvidas.

Organização como função administrativa e a parte do processo administrativo. Nesse sentido, organização significa o ato de organizar, estruturar e integrar os recursos e os órgãos incumbidos de sua administração e estabelecer relações entre eles e atribuições de cada um deles. As organizações são diferentes em muitos aspectos importantes, porém, essas organizações partilham aspectos comuns, pode-se então dizer que o conceito de organização inclui o termo sistema. Dessa forma Silva (2004, p.48) descreve que,

as diferenças estão nas atividades e métodos de operação das várias formas de organizações de negócios, e também entre organizações do mesmo tipo, por exemplo, em relação ao tamanho e escala de atividades. Entretanto, adotando a visão de sistemas das organizações, podem ser identificados princípios e prescrições das organizações e administração que se aplicam às organizações de negócios em geral. Diferenças na aplicação e operação destes princípios e prescrições, como entre uma organização de negócios e outra, é geralmente uma questão de grau de ênfase. Usando este modelo de sistemas, a mesma forma de análise pode ser aplicada a todos os tipos de organizações. A visão das organizações como sistemas, provê um ponto comum de referência e permite tomar uma abordagem geral para o estudo das organizações, para analisá-las e estabelecer princípios e prescrições gerais.

Segundo Chiavenato (2003, p. 49), “as organizações podem ser analisadas sob o prisma de três diferentes níveis hierárquicos: o nível institucional, o nível mediador ou gerencial e o nível técnico.” O autor prefere chamá-los respectivamente, de nível institucional, nível intermediário e nível operacional, esses níveis são descritos por Chiavenato (2003, p.49) da seguinte forma: nível institucional: ou nível estratégico, corresponde ao nível mais elevado da organização, composto dos diretores, dos proprietários ou acionistas e dos altos executivos. Em algumas organizações, o nível institucional envolve também o conselho administrativo, como é a maioria dos casos de sociedade anônima. Daí ser o componente estratégico; o nível responsável pela definição dos objetivos e das estratégias da organização e pelas principais decisões organizacionais.

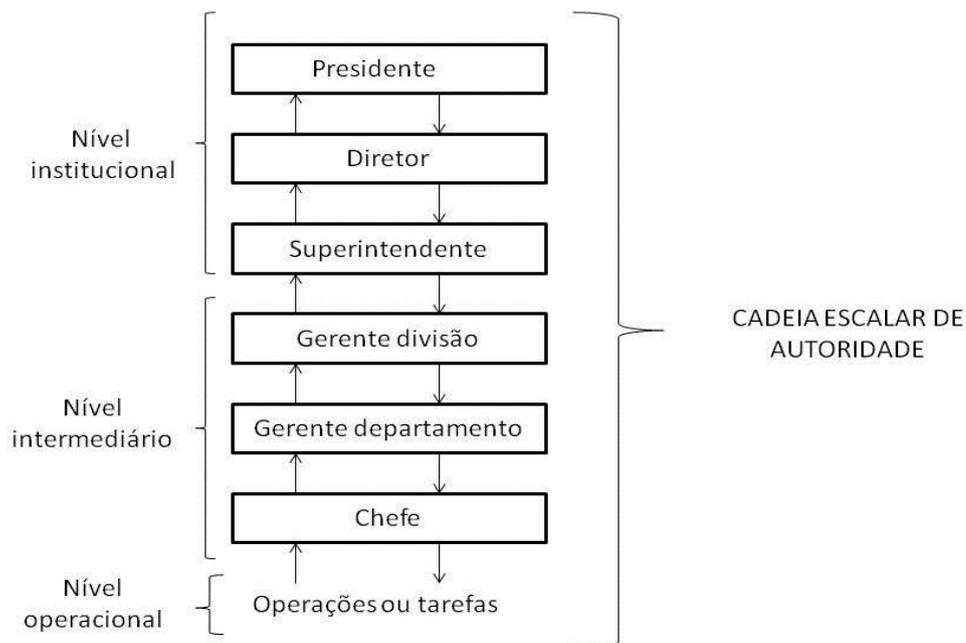
De acordo com Chiavenato (2003, p. 49) o nível intermediário: também chamado nível mediador ou nível gerencial, está colocado entre o nível institucional e o nível operacional. Cuida da articulação interna entre os dois níveis que, respectivamente, estão colocados no topo e na base da organização. Trata-se da linha do meio de campo. Cuida da escolha e captação dos recursos necessários, bem como da distribuição e colocação do que foi produzido pela organização, nos diversos segmentos do mercado. É o nível que lida com os problemas de adequação das decisões tomadas ao nível institucional, com as operações realizadas ao nível operacional. O nível intermediário geralmente é composto da média

administração da organização; isto é, as pessoas ou órgãos que transformam as estratégias, elaboradas para atingir os objetivos organizacionais em programas de ação, pois o nível institucional geralmente está ligado ao nível operacional, por uma cadeia de administradores de linha média, com autoridade formal. Essa cadeia de autoridade é escalar, pois liga, através de uma linha simples, o topo à base da organização, fazendo com que cada subordinado tenha apenas um superior.

Nível operacional: também denominado nível técnico ou núcleo técnico, é o nível localizado nas áreas inferiores da organização. Está relacionado com os problemas ligados à execução cotidiana e eficiente das tarefas e operações da organização e orientados quase que exclusivamente, para as exigências impostas pela natureza da tarefa técnica a ser executada, com os materiais a serem processados e com a cooperação de numerosos especialistas, necessários ao andamento dos trabalhos. É o nível onde as tarefas são executadas e as operações realizadas: envolve o trabalho básico relacionado diretamente com a produção dos produtos ou serviços da organização.

A seguir, na figura 22, se apresenta um modelo de cadeia escalar de autoridade nos três níveis da organização, de acordo com Chiavenato (2003):

Figura 22: Cadeia escalar de autoridade nos três níveis da organização



Fonte: CHIAVENATO, 2003, p.50.

Como relata Cavassa (2001, p.18) “em teoria tanto o funcionamento como a administração das empresas são praticamente o mesmo, seja qual for o tipo ou a classificação à qual pertence (de produção ou de serviço)”. Pode se dizer, no entanto que os princípios de administração se aplicam a todas essas empresas, considerando dessa maneira, que antes de administrar um estabelecimento hoteleiro que segue os princípios de direção, deve se examinar detalhadamente o complexo do hotel como instalações e como prestador de um serviço específico, a seguir no item 5.6 se abordara, a administração hoteleira.

5.6 Administração na Hotelaria

De acordo com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - (BNDES, 2000, p. 1) no Brasil, as administrações hoteleiras eram, em sua maior parte, familiares.

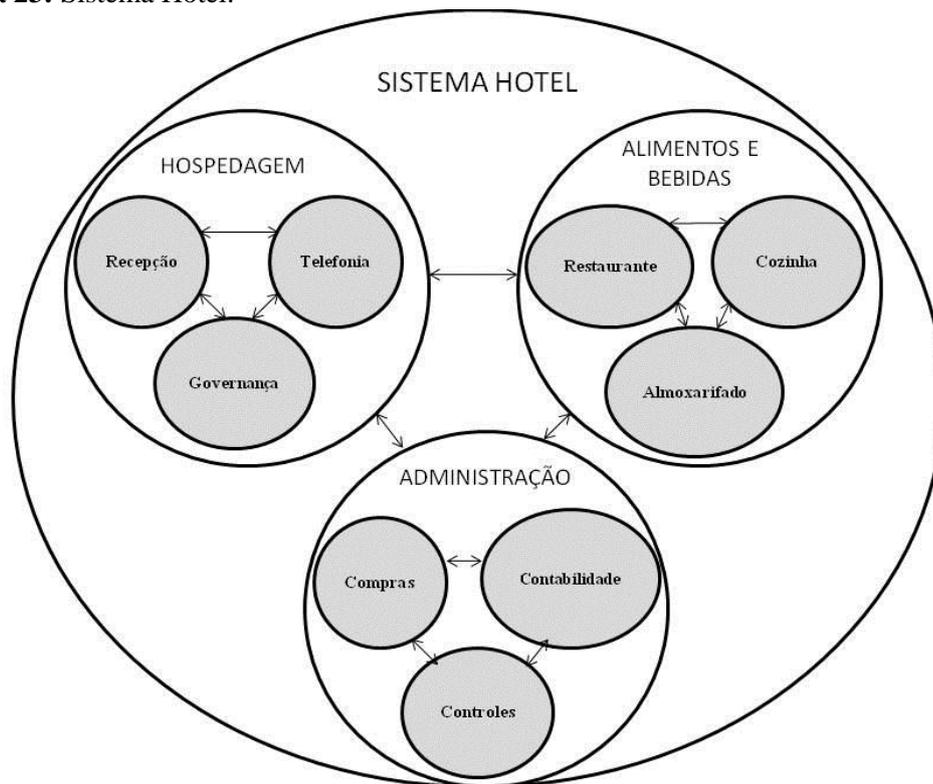
O proprietário do estabelecimento era o único administrador, contando, além de sua família, apenas com auxiliares, para os serviços mais simples. Entretanto, o avanço tecnológico e a crescente internacionalização econômica, acirraram a concorrência e influenciaram, de forma radical, a necessidade de mudanças na condução do negócio hoteleiro. As especializações de mão-de-obra, nos diversos segmentos, tornaram-se cada vez mais necessárias e obrigatórias. A expansão do parque hoteleiro, combinada com o aumento da concorrência, exigiu que a administração se profissionalizasse.

O autor Saab et al que elaborou o livro para o BNDES (2000), citou no seu trabalho que as administrações hoteleiras eram em maior parte familiares, no entanto, no ano de 2013, percebe que ainda existe empreendimentos hoteleiros que são constituídos por uma administração familiar, no caso do hotel em estudo, a proprietária do empreendimento é o quem administra o hotel, no entanto os demais cargos do hotel são composto por funcionários que não fazem parte de sua família, como descreve o autor que com a expansão da hotelaria é preciso que os profissionais da administração se profissionalizem, pois por mais familiares e de pequeno porte o empreendimento é necessário que a mão de obra seja qualificada para assim possa satisfazer as necessidades do cliente. Dai surge à ideia de elaborar uma proposta de ação que possibilita a contratação de um profissional em administração hoteleira. De acordo com Castelli (2001, p.85) o hotel,

pode ser visto como um sistema composto por vários subsistemas ou áreas, tais como: alimentos e bebidas, hospedagem e administração, entre outros. Cada uma dessas áreas pode sofrer uma divisão ainda maior. É o caso da área de hospedagem, que se compõe de recepção, telefonia e governança”.

Observa-se na figura 23 a seguir, o sistema de um hotel.

Figura 23: Sistema Hotel.



Fonte: CASTELLI, 2001, p. 86

De acordo com Cavassa (2001, p.20) o âmbito organizacional pode ser resumido nas seguintes atividades que devem se administrar:

Hospedagem – Reservas, recepção, comunicação interna, andares, lavanderia e despensa (rouparia e outros). Alimentos e bebidas – Restaurantes, cafeteria, bar, cozinha e serviços diversos (almoxarifado e serviço de quarto). Marketing hoteleiro – promoção, publicidade e vendas. Relações humanas – Relações públicas, eventos e animação. Pessoal – administração de pessoal, administração de recursos humanos e administração salarial. Serviços – Segurança e manutenção. Atividades diversas – sala de jogos, instalações esportivas e lojas. Administração operacional – Contabilidade, compras, fornecedores, caixa e controle.

A seguir no item 5.7 pode se observar detalhadamente a estrutura organizacional, enfocando cada departamento de um empreendimento hoteleiro e suas funções, a estrutura organizacional é o elemento fundamental para que uma empresa mantenha o foco nos seus objetivos.

5.7 Estrutura organizacional

De acordo com Duarte (1996, p. 37), a estrutura organizacional hoteleira, qualquer que seja a categoria do hotel ou mesmo o número de unidades habitacionais, pode ser reduzida a quatro processos que são compreendidos como: o processo comercial, o processo de hospedagem, o processo de alimentos e bebidas e o processo administrativo; sendo que esse engloba as áreas de controladoria, segurança, recursos humanos e manutenção.

Processo comercial - envolve grupos de tarefas e responsabilidades de Relações Públicas, promoções, vendas e reservas do hotel. Esse processo em hotéis com número superior a 200 apartamentos pode envolver um ou mais empregados especializados em cada uma dessas funções. Nos de médio porte, essas tarefas são concentradas em menor número de empregados, até o nível dos pequenos hotéis, onde as tarefas são desenvolvidas pelo proprietário ou pelo gerente-geral do hotel.

Processo de hospedagem - compreende os grupos de tarefas da Recepção do Hotel, portaria, telefonia, governança e muitas vezes, as de lazer e de eventos no hotel. Recebe diferentes denominações tais como *room division* ou divisão de apartamentos.

Processo de alimentos e bebidas - a área de alimentos e bebidas não se restringe ao serviço do café da manhã. Atualmente, a maioria dos hotéis cinco estrelas não inclui o café da manhã na diária, mas oferece dois níveis de serviços: o continental (simples) ou o famoso *buffet* brasileiro (muito rico). Muitos hotéis têm como objetivo, além de atender seus hóspedes, disputar o mercado local. Dentro da organização hoteleira, tudo o que envolve alimentos e bebidas é operacionalizado dentro dessa área organizacional.

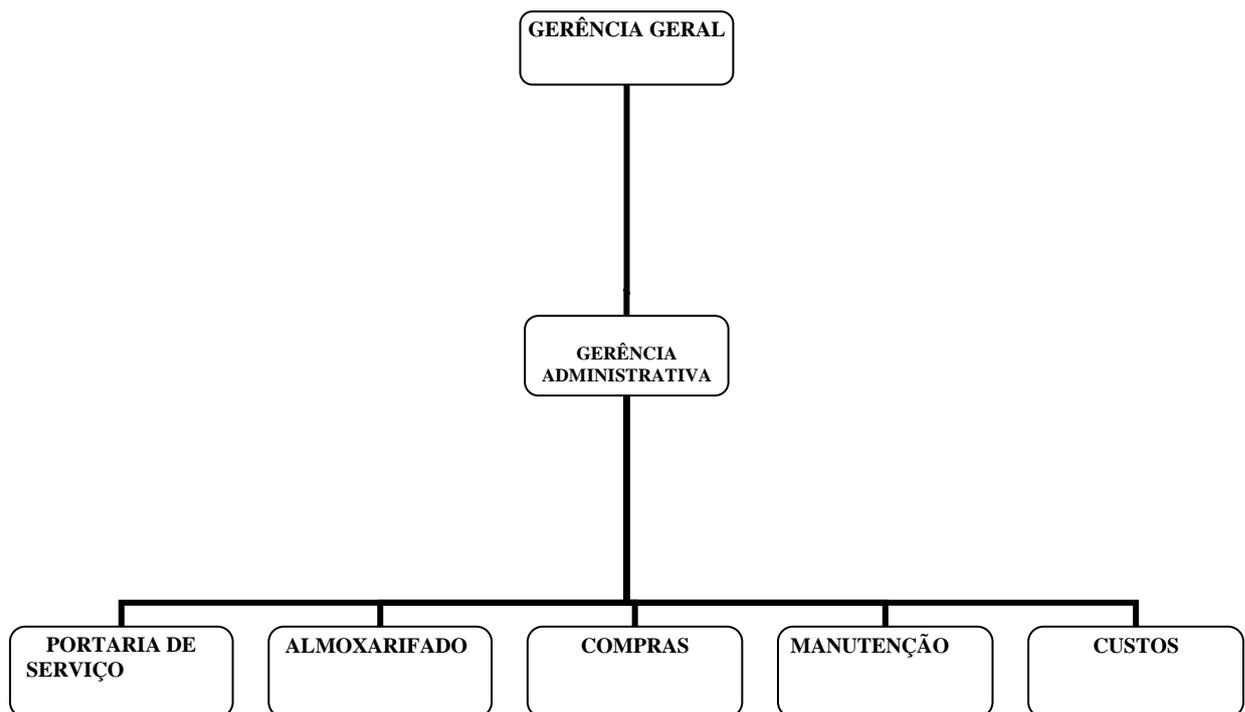
Processo administrativo - coordenar administrativa e financeiramente o hotel é a função dessa área. O processo também pode incluir sub processos ou áreas como recursos humanos, manutenção e segurança. O responsável pelo processo nos grandes e médios hotéis é o *controller* e suas principais tarefas são: analisar relatórios, informar superiores sobre desempenho e controlar bens, recursos e aplicações financeiras. Nos pequenos hotéis,

normalmente, o proprietário utiliza a prestação de serviços de um contador, limitando-se, desta forma, aos controles contábeis legais.

Esse autor publicou o seu livro em 1996; nessa época é possível que, como ele disse, a maioria dos hotéis cinco estrelas não incluía o café da manhã na diária. Atualmente, em 2013, o que se constata é exatamente o contrário. Os administradores dos hotéis, numa preocupação de bem acolher ao hóspede e proporcionar-lhe um melhor conforto, oferecem um café da manhã com o maior capricho e grande variedade de itens.

Para Castelli (2001, p. 517) “as atividades administrativas formam um dos importantes pilares sobre o qual se fundamenta a estrutura organizacional do hotel. Essas atividades assumem maior ou menor complexidade, dependendo do tamanho da empresa.” Na Figura 24 a seguir, se ilustra a parte da administração de um hotel, na visão de Castelli (2001):

Figura 24: Organograma/ administração.



Fonte: CASTELLI, 2001, p. 517.

Portaria de Serviços - esse setor tem como responsabilidade controlar e fiscalizar a entrada e saída dos funcionários, controlar a entrada e saída de veículos, tanto dos fornecedores como de funcionários e hóspedes do hotel, manter a ordem dos vestiários, controlar as chaves e distribuir as correspondências.

Almoxarifado - esse setor é responsável pelo recebimento, conferência, estocagem, conservação, distribuição e controle dos produtos utilizados pelos diversos setores do hotel. . O bom desempenho do hotel depende, em grande parte, da boa organização, da boa gestão dos estoques e do bom entrosamento desses com os demais setores do hotel.

Compras - tem como responsabilidade adquirir as mercadorias necessárias para o funcionamento do hotel, fazer levantamento de preços, contratar fornecedores e emitir ordens de compra.

Manutenção - o desejo de obter um equipamento podendo gerar sua máxima capacidade de produção, se dá através da manutenção. Com isso, promoverá uma garantia da qualidade do serviço a ser prestado ao seu cliente. As manutenções se dividem em: preventiva, aquela que evita ao máximo os consertos e reduz os gastos futuros; a corretiva, quando o equipamento já apresenta uma avaria.

Custos - tem como funções auxiliar no controle através do fornecimento de dados para o estabelecimento de padrões, orçamentos e forma de previsões, e auxiliar na tomada de decisão. Coletar, organizar e analisar os dados.

Castelli (2001, p. 36) ressalta ainda que, com “a explosão do turismo proporcionou uma expansão espetacular das empresas hoteleiras, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional do hotel”. Percebe-se, no entanto, a importância da administração desses recursos humanos nas organizações, para que possa obter resultados e satisfazer os clientes.

5.8 A importância dos Recursos Humanos para organização

De acordo com Milkovich e Boudreau (2000, p. 19) entende-se por administração de recursos humanos “uma série de decisões integradas que formam as relações de trabalho; sua qualidade influencia diretamente a capacidade da organização e de seus empregados em atingir seus objetivos.” As pessoas, ou seja, os recursos humanos são particularmente importantes numa organização. Castelli (2001, p. 29), no entanto, descreve que “as empresas prestadoras de serviços devem apostar fundamentalmente na qualidade do elemento humano, já que a excelência do serviço, condição da competitividade e sobrevivência da empresa depende de como esse elemento humano está interagindo com os clientes”. Dessa forma, a Administração dos Recursos Humanos é fundamental na organização. Para Chiavenato (2003, p.184), a ARH consiste,

No planejamento, na organização, no desenvolvimento, na coordenação e no controle de técnicas capazes de promover o desempenho eficiente do pessoal, ao mesmo tempo em que a organização representa o meio que permite as pessoas que com ela colaboram, alcançar os objetivos individuais, relacionados direta ou indiretamente com o trabalho. A administração de Recursos Humanos significa conquistar e manter pessoas na organização, trabalhando e dando o máximo de si, com uma atitude positiva e favorável. Representa todas aquelas coisas não só grandiosas, que provocam euforia e entusiasmo, como também aquelas coisas muito pequenas e muito numerosas, que frustram ou impacientam, ou que alegram e satisfazem, mas que levam as pessoas a desejar permanecer na organização.

Chiavenato (2003, p. 184) elenca ainda que, os principais objetivos da ARH são: criar, manter e desenvolver um contingente de recursos humanos, com habilidade e motivação para realizar os objetivos da organização; criar, manter e desenvolver condições organizacionais de aplicação, desenvolvimento e satisfação plena dos recursos humanos, no alcance dos objetivos individuais e alcançar eficiência e eficácia através dos recursos humanos disponíveis.

Para se chegar à estes objetivos, a empresa precisa selecionar seus empregados, treiná-los, recompensá-los e oferecer apoio para que os mesmos possam ter o melhor desempenho possível dentro de uma organização. O hotel necessita de serviços executados com qualidade e é por esse motivo que se deve pensar na administração dos recursos humanos, em aspectos como treinamento, seleção, desenvolvimento pessoal do funcionário, como um investimento. Na hotelaria esta qualidade é fundamental, como destaca Castelli (2001, p.39) “a excelência dos bens e serviços depende da qualidade dos processos e estes da qualidade das pessoas que os executam”. Pois, para Marques (2003, p 451) “em hotelaria, a qualidade dever ser aparente e visível, pois não é possível, o que acontece em outras indústrias, nas quais se prevê a possibilidade de refazer o trabalho”. Como relata Lopes (2011, p.51) “a qualidade deixou de ser um diferencial, tornando-se um pré-requisito para o mercado”.

Percebe-se, no entanto, a importância do elemento humano numa organização, para que se alcancem os objetivos propostos pela mesma. Porém, estes recursos humanos devem ser capacitados e treinados, para assim prestar serviços de qualidade, buscando dessa forma a satisfação do cliente, que na hotelaria é um fator primordial, principalmente, na questão da competitividade. Com enfoque no treinamento e desenvolvimento, a maior beneficiária é a organização que vai contar com funcionário mais qualificado e clientes mais satisfeitos.

6 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

6.1 Característica da organização

O empreendimento hoteleiro (micro empresa), foco deste estudo, iniciou suas atividades no dia 22 de fevereiro de 2001, tendo como administradora, a própria proprietária. Localiza-se na cidade de Jardim, no Estado de Mato Grosso do Sul, na Avenida Duque de Caxias, Bairro Itapé, na saída para o município de Bela Vista-MS. O hotel tem como prioridade principal o bom atendimento, com apartamentos padronizados, com instalações aconchegantes. O café da manhã está incluso na diária, além de possuir uma infra estrutura moderna, com detalhes em madeira e muito bem decorados.

O empreendimento hoteleiro facilita aos hóspedes, o agenciamento de passeios turísticos aos atrativos: Recanto Ecológico Rio da Prata, Dolina Buraco das Araras, Balneário Municipal Rio da Prata e os demais atrativos de Jardim e Bonito através da Agência de Viagem e Turismo Rio da Prata. O empreendimento é de pequeno porte; no ano de 2011 o mesmo passou por reforma e construção de mais doze apartamentos, ampliando assim o número de leitos. O número de apartamentos de vinte aumentou para trinta apartamentos, para atender a grande demanda que o hotel possui.

6.1.1 Delimitação da área

O estabelecimento está construído em uma área de 2.600 m². Na figura 25, a seguir pode se observar a localização do hotel.

quesito supermercados; pois, pelo número de habitantes existe uma grande quantidade destes estabelecimentos. Há lojas de vestuários, lojas de revenda de aparelhos de celulares, das diversas operadoras. Também há um número razoável de farmácias e drogarias. Para atender aos visitantes, há o Centro de Atendimento ao Turista - CAT, a Secretaria Municipal de Turismo e Cultura, o Hospital Marechal Rondon, que é público e privado; o Corpo de Bombeiros, a Polícia Militar, a Polícia Ambiental, Rotas Ostensivas Táticas do Interior, Polícia Rodoviária Federal e a 4ª Companhia de Engenharia e Combate Mecanizada.

6.2 Diagnóstico Comercial

O preço das diárias do empreendimento não sofre variação na alta temporada e na baixa temporada; isso porque, o empreendimento consegue manter uma significativa porcentagem de hóspedes, durante o ano todo. A seguir, na figura 1 e 2 os preços da diária do hotel para apartamento Standard e Luxo.

Quadro 1: Valor da diária dos apartamentos tipo Stander.

DESCRIÇÃO APARTAMENTO STANDER	VALOR DA DIÁRIA
Apartamento single	R\$ 70,00
Apartamento casal	R\$ 130,00
Apartamento duplo	R\$ 130,00
Apartamento triplo	R\$ 160,00

Fonte: Proprietária, 2013.

Quadro 2: Valor da diária dos apartamentos tipo Luxo

DESCRIÇÃO DO APARTAMENTO LUXO	VALOR DA DIÁRIA
Apartamento Single	R\$ 100,00
Apartamento casal	R\$ 150,00
Apartamento duplo	R\$ 150,00
Apartamento triplo	R\$ 190,00
Apartamento quádruplo	R\$ 220,00

Fonte: Proprietária, 2013.

6.2.1 Serviços prestados

De acordo com Marques (2003, p. 27), a principal finalidade da hotelaria e os serviços oferecidos pela mesma:

é o fornecimento de hospedagem, segurança, alimentação e demais serviços inerentes à atividade de receber. Sem hotelaria não há turismo; sem bons estabelecimentos hoteleiros não há bom turismo, e sem bons serviços não há bons estabelecimentos hoteleiros.

O empreendimento conta com uma das melhores opções de hospedagens em Jardim MS; tem uma ampla estrutura, sendo capaz de oferecer acomodações agradáveis e confortáveis. O hotel possui trinta apartamentos, sendo que doze deles pertence à “Ala Simples” e dezoito da “Ala Luxo”. Os trinta apartamentos se distribuem da seguinte forma: doze são apartamentos com cama de casal, treze triplos e cinco são apartamentos quádruplos. Sendo assim, o hotel possui capacidade para oitenta e três leitos; destes trinta apartamentos, um é adaptado para portadores de necessidades especiais. O hotel oferece serviços de lavanderia própria, telefone, internet Wireless, estacionamento próprio, TV, ar-condicionado em todos os apartamentos, frigobar, mesa com cadeira e cama Box na maioria dos apartamentos; também oferece serviços de fax. Existe um grande espaço ajardinado, onde se instalou uma piscina.

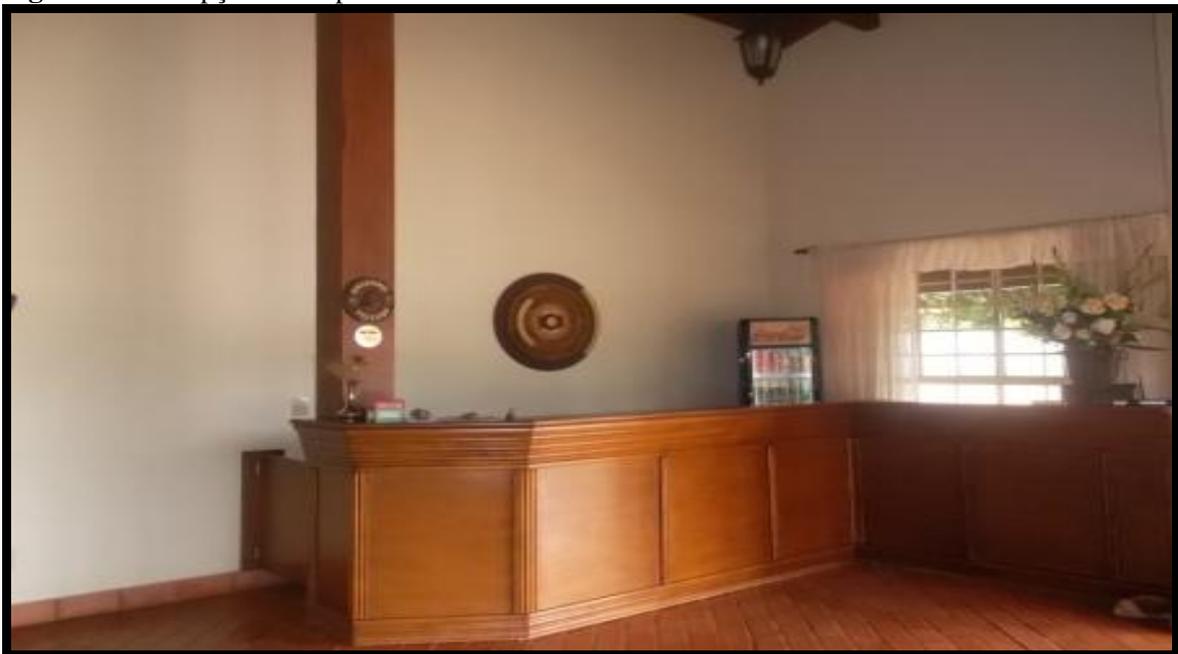
O empreendimento tem como principal serviço prestado ao cliente o seu bom atendimento, atender as necessidades, expectativas e exigências do mesmo, prestando um serviço de qualidade, eficiente e diferenciado.

6.2.2 Infra Estrutura interna do empreendimento

O empreendimento conta com uma estrutura de alvenaria, composta pela sala da recepção, saguão da recepção, sala do café da manhã, cozinha e os trinta apartamentos e a lavanderia própria, com maquinários modernos. Segundo Castelli (2001, p. 161) “o hall da recepção deve oferecer ao hóspede uma atmosfera agradável quanto a dimensões, decoração, equipamentos e apresentação do pessoal que ali trabalha.” A Recepção é um departamento de suma importância para o hotel, pois lá acontece o primeiro contato com os hóspedes, pois como afirma De La Torre (2001, p.41) “a imagem que o pessoal da recepção projetar ao

hóspede será de vital importância para o bom prestígio do hotel”. A recepção do hotel é ampla e agradável, conta com duas linhas telefônicas, sendo uma de fax, um computador com internet para o uso do funcionário deste setor. Na figura 26, a seguir, pode se visualizar a recepção do hotel, bem decorada com os objetos no balcão e na parede além de uma geladeira industrial de uma empresa de refrigerantes, para armazenar os produtos da mesma, para consumo destinado aos hóspedes.

Figura 26: Recepção do empreendimento hoteleiro.



Fonte: Roda, 2013

Dessa forma, a recepção do hotel é responsável pelo atendimento ao hóspede, pelo registro de hóspede, pela entrada e saída do mesmo, pela mudança de hóspede de apartamento e pela informação do hotel, da cidade e da região. De acordo com o tipo e o tamanho do hotel, se pode ter um Departamento de Reservas segmentado e estruturado, porém caso não haja necessidade, essa tarefa pode ser desempenhada pela própria Recepção; no caso do hotel em estudo, o funcionário da recepção acumula a função de ambos.

No saguão da recepção como demonstra a figura 27, possui uma TV LCD 42 polegadas e um aparelho DVD, jogos de sofás, uma mesa de vidro, além de um computador com internet para acesso dos hóspedes; também se pode visualizar que neste local possui plantas na decoração, todas naturais.

Figura 27: Saguão da Recepção do empreendimento hoteleiro.



Fonte: Roda, 2013

A cozinha tem como finalidade a produção das refeições, sendo que para isso sair de forma produtiva, é necessário um amplo planejamento de espaço e tarefas. Na cozinha do hotel, é produzido todos os bolos, salgados, sucos, café e etc. para o café da manhã, o único serviço oferecido pelo hotel em termos de refeição, além de aperitivos constante no cardápio do hotel, oferecido aos hóspedes. De acordo com Andrade, Brito e Jorge (2002, p. 153) “todos os hotéis independente de seu tamanho possuem serviços de alimentos e bebidas, mesmo que seja apenas para servir o café da manhã”.

A cozinha desse hotel é bem equipada possuindo todos os eletrodomésticos e utensílio necessário para o preparo do café da manhã, na figura 28, a seguir, se visualiza a foto da Sala do Café da Manhã. Esse salão, onde é servido o café da manhã do hotel é de tamanho razoável, bem decorado, possui também uma TV instalada na parede e Ar condicionado para maior conforto do hóspede.

Figura 28 : Sala do Café da Manhã.



Fonte: Roda, 2013

O hotel possui apartamentos bem aconchegantes, para todos os níveis sociais e de acordo com o gosto do cliente, podendo assim, escolher entre apartamento de Luxo ou Standard, esses apartamentos são bem equipados e decorados, para o conforto do cliente como pode ser visualizar na figura 29, o apartamento tipo Luxo.

Figura 29: Apartamento tipo Luxo.



Fonte: Roda, 2013

De acordo com Cândido (2003, p. 206) “com a lavanderia bem planejada são oferecidos melhores condições de trabalho ao funcionário, a produtividade será medida, a qualidade estará presente; o custo será compatível e o lucro, que é o objetivo de qualquer negócio, será consequência.” O espaço da lavanderia é grande e bem arejado e com todos os cuidados de higienização e cuidados pessoais do profissional do setor, contém máquinas industriais para serviços, que dão maior agilidade para o funcionário, a seguir, na figura 30, observa-se uma foto das máquinas que o hotel possui.

Figura 30: Máquinas da Lavanderia



Fonte: Roda, 2013

O Hotel dispõe de serviço de lavanderia de forma a atender as necessidades dos hóspedes tanto para lavar como para passar suas roupas pessoais as quais é cobrado uma taxa de serviço, conforme as peças de roupas especificada no quadro 3, a seguir.

Quadro 3: Valor das peças para lavar.

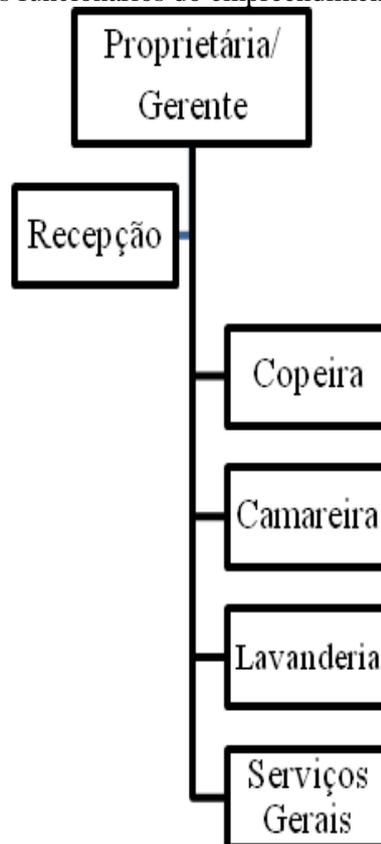
DESCRIÇÃO	VALOR POR PEÇAS
Calças	R\$ 6,00
Camisa ou camiseta	R\$ 5,00
Peças íntimas	R\$ 2,50
Pares de meias	R\$ 2,00

Fonte: Proprietária, 2013.

6.3 Diagnóstico Operacional

Assim como todos os estabelecimentos hoteleiros, o hotel funciona todos os dias da semana, durante 24 horas e trezentos e sessenta e cinco dias por ano, com empregados para tirar dúvidas ou fazer hospedagem. Por ser um hotel de pequeno porte, no seu quadro de pessoal não possui empregado técnico responsável para administrar a empresa, dessa forma o responsável é a proprietária do hotel. Logo abaixo, se pode verificar o organograma da distribuição dos funcionários do empreendimento hoteleiro.

Figura 31: Organograma dos funcionários do empreendimento



Fonte: Roda, 2013.

6.3.1 Quadro de pessoal

O empreendimento utiliza comunicação informal entre seus setores e departamentos, demonstrando um quadro enxuto de empregados. Ficando responsável por

toda a empresa, a proprietária/gerente e, na sua ausência, conta com o apoio dos empregados da recepção. O quadro de pessoal do empreendimento é composto por:

- Proprietária/Gerente: 1
- Recepção: 3
- Copeira: 1
- Camareira: 2
- Lavanderia: 1
- Serviços Gerais: 1

O hotel não trabalha com sistema de departamentalização, portanto, a proprietária/gerente é responsável por todos os departamentos da empresa.

7 RESULTADOS ALCANÇADOS

Como pode ser observado nos capítulos anteriores deste trabalho, a administração hoteleira é uma ferramenta importante para o sucesso da empresa; logo, uma administração eficiente e com habilidades para tanto, é capaz de trazer resultados importantes para a mesma, além do que, com a expansão da hotelaria, tem se buscado cada vez mais a qualificação destes profissionais, que conduzirão o empreendimento a atingir suas metas e objetivos finais.

Retomando o questionamento inicial do trabalho, se o empreendimento em estudo conta com os profissionais qualificados e um administrador habilitado para desenvolver a administração hoteleira. Foram obtidas algumas informações que auxiliaram na construção de uma ideia sobre os mesmos.

Esses fatos foram observados por meio das informações obtidas na entrevista e através da observação no decorrer do Estágio. Foi constatado, no entanto que o empreendimento hoteleiro em estudo está há mais de dez anos no mercado e ainda é uma administração independente, o qual é administrado apenas pela proprietária do hotel, com graduação superior, mas não na área de hotelaria, de acordo com a entrevista, observa-se que a mesma, já fez cursos técnicos em hotelaria e manutenção de hotéis. Alguns serviços do departamento administrativo, como a área financeira são terceirizados, onde conta com uma empresa de contabilidade que fica responsável por esse departamento. Quanto à contratação dos empregados, os mesmo são selecionados e contratados pela própria proprietária.

De acordo com a teoria de Cavassa (2001) sobre os quatros tipos de gerentes mencionados no capítulo anterior, pode se dizer que o tipo de gerente, que se relaciona ao empreendimento em estudo é o gerente puramente familiar, pois procede da família proprietária do negócio, que no caso é a proprietária do mesmo quem o gerencia, no entanto pode-se observar que essa visão gerencial pode ser ou não eficaz.

A hotelaria é um segmento que está em constante transformação; partindo desse princípio e sobre os conceitos de que, uma administração deve ser realizada de forma a conduzir o trabalho à eficiência, deve se considerar que se faz necessária uma proposta de qualificação na área de administração hoteleira, não só para o empreendimento em estudo; isso se estende aos demais empreendimentos do município de Jardim/MS.

8 PROPOSTA DE CURSO DE QUALIFICAÇÃO

No decorrer do Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório, se percebeu que a administração hoteleira em Jardim ainda é do tipo familiar, sendo que o proprietário é a única pessoa que coordena os deveres na organização dos setores do hotel. Através dos diagnósticos levantados foi possível elaborar uma proposta de ação para uma administração diferenciada, que venha propor técnicas de administração hoteleira e preparação de mão de obra qualificada na área da hotelaria.

Essa qualificação permitirá oferecer ao proprietário do empreendimento hoteleiro, perceber a importância para o seu estabelecimento. Uma administração adequada e eficiente, que busca a qualidade nos processos administrativos e também uma visão empreendedora. No quadro 4, a seguir descreve como essa proposta será realizado para atingir os objetivos propostos, que é oferece curso de qualificação de Administração hoteleira.

ATIVIDADES	JAN	FEV	MARÇ	ABRIL	MAIO	JUNHO
Elaboração dos conteúdos de qualificação de administração hoteleira e contratação de profissionais da área.	X	X				
Mobilização com os proprietários e funcionários de hotéis.	X	X	X			
Inscrição dos candidatos: proprietários e empregados			X			
Desenvolvimento do curso				X	X	
Encerramento do curso						X

Quadro 4: Cronograma de implantação da proposta do Curso de qualificação de administração hoteleira.

Fonte: Roda, 2013

Em relação aos recursos necessários, o quadro a seguir, apresenta sugestões que poderão ser utilizados para por a proposta em prática.

OBJETOS	VALOR
Material gráfico	Variável
Local	Cedido
Contratação do Profissional	Pró Labore
Auxiliar técnico	Variável
Divulgação	Variável

Quadro 5: Orçamento da proposta

Fonte: Roda, 2013

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio realizado em um empreendimento hoteleiro de Jardim/MS favoreceu a oportunidade de vivenciar a prática de administração que é realizado neste empreendimento. Por meio do que foi discutido na revisão de literatura, dos dados obtidos e através de entrevista com a proprietária, pode-se concluir que a administração hoteleira no empreendimento ainda é do tipo familiar e independente, administrada pela proprietária, que ao longo do tempo buscou fazer cursos técnicos na área de hotelaria e manutenção de hotéis.

Apesar de se perceber que, a administração do hotel é familiar, se pode verificar ao longo deste estudo que, uma administração eficiente, deve estar munida dos conhecimentos e de habilidades que fazem com que a execução dos seus objetivos sejam alcançados.

Nesta perspectiva e visão de que o município de Jardim/MS possui uma rede hoteleira, com o total de onze empreendimentos, que dão suporte à hospedagem. Foi sugerida uma proposta que visa não só o empreendimento em estudo, mas sim, alcançar todos os demais empreendimentos do município, através do curso de qualificação de administração hoteleira. Com o objetivo de fazer com que os proprietários e empregados busquem uma formação de técnicas e conceitos de administração hoteleira e sua aplicações nos hotéis que querem se tornar empresas atualizadas, estarão influenciando positivamente nos resultados obtidos, além de preparo no atendimento para melhor satisfação do cliente.

Esse estudo foi de grande aprendizado, pois com as teorias estudadas e as práticas obtidas no estágio, possibilitou a visão de como um negócio deve ser administrado, independente do seu tipo ou classificação, pois os princípios de administração se aplicam a todas as empresas. No entanto, buscar alternativas para que os proprietários dos empreendimentos hoteleiros mudem suas visões gerenciais é um desafio; porém, esse trabalho é de grande valia para que ações de conscientização através desse curso de qualificação façam que os objetivos desse trabalho sejam alcançados.

Assim, se considera que com expansão do setor hoteleiro, e a evidente era da globalização, é preciso que esse setor invista em melhoria em seu quadro de recursos humanos para lidar com a competitividade desse mercado. Para tanto esse curso de qualificação pode fazer com que esses proprietários busquem alternativas através da administração hoteleira, atingir os objetivos do empreendimento, que é principalmente, a satisfação do cliente. Para que um hotel possa alcançar esse objetivo é preciso contratar um profissional com habilidades na administração hoteleira.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1998.
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: planejamento e projeto**. São Paulo: SENAC, 2002.
- Aves no Pantanal**. Birds in the Pantanal. São Paulo: Prêmio, 1994.
- Balneário e Camping do Seu Assis. Disponível em: <seuassiscamping.blogspot.com>. Acesso em: 20 Jul. 2013
- BARRETTO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Campinas, SP: Papyrus, 1995.
- BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 6. ed. São Paulo: SENAC, 2001.
- BRAGA, Carlos Henrique. **Rede hoteleira tem de falar a mesma língua**. Disponível em: <http://www.correiadoestado.com.br>. Acesso em: 10 ago. 2013
- BRASIL, Ministério do Turismo e EMBRATUR. **Tipos de turismo no Brasil**. Disponível em: <http://www.sppert.com.br/Artigos/Brasil/Turismo/Tipos_de_Turismo/Tipos_de_turismo_no_Brasil/>. Acesso em: 20 ago. 2013
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Sistema de Classificação dos Meios de Hospedagem**. 2010. Disponível em: < www.classificação.turismo.gov.br>. Acesso em: 30 jul. 2013
- CAMPOS, Luiz Cláudio de A. Menescal. **Administração de hotéis**. Boletim Técnico do SENAC. Vol. 23, nº. 1997. Disponível em: <http://www.senac.br> Acesso em 20 set. 2013
- CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. **Gestão de hotéis: técnicas, operação e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria**. 3. ed. Rio de Janeiro (RJ): Qualitymark, 2000.
- _____. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul (RS): EDUCS, 2001.
- Cataratas do Iguaçu**. Disponível em: <www.cataratasdoiguacu.com.br>. Acesso em 20 jun. 2013.
- CAVASSA, Cezar Ramírez. **Hotéis: gerenciamento, segurança e manutenção**. Traduzido por Claudia Bruno Galvão. São Paulo: Roca, 2001.
- Centro de Convenções de Bonito. **Rede hoteleira de Bonito - MS**. Disponível em: <http://www.ccbonito.com.br>. Acesso em 30 jul. 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração** – teoria, processo e prática. 3. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000.

_____. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Teoria geral da administração.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2001.

DE LA TORRE, Francisco. **Administração hoteleira: departamentos.** Parte I; tradução Dolores Martín Rodríguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo.** São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao turismo.** São Paulo: Atlas, 2005.

Dicionário escolar da língua portuguesa. Academia Brasileira de Letras. 1. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008.

Dolina Buraco das Araras. Disponível em: <www.buracodasararas.com.br>. Acesso em: 20 jul. 2013

DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros.** São Paulo – SP: SENAC, 1996.

FAVERO, Idney. **Corumbá - MS tem 80% de seus leitos reservados para o carnaval.** 2009. Disponível em: <<http://hoteliernews.com.br>> Acesso em: 25 ago. 2013.

FERNANDES, Fabiana Ramires F. **Os aspectos da qualidade da prestação de serviços nos hotéis do município de Jardim/MS.** Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. Curso de Turismo com Ênfase em Ambientes Naturais (Trabalho de Conclusão de Curso), 2010.

Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul. **Perfil MS.** Disponível em: <www.turismo.ms.gov.br> Acesso em: 07 jul. 2013.

FREITAS, Eduardo de. **Brasil – Países Mundiais.** Brasil Escola. Disponível em: <www.brasil.escola.com> Acesso em: 30 jun. 2013.

KARASSAWA, Neuton S. **A qualidade da logística no turismo: um estudo introdutório.** São Paulo: Aleph, 2003.

GOELDNER, Charles R.; RITCHIE, J. R. Brent; MCINTOSH Robert W. **Turismo: princípios, práticas e filosofia.** Trad. Roberto Cataldo Costa. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades: Jardim-MS.** Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em 20 jul. 2013.

Lagoa Misteriosa. Disponível em: <www.lagoamisteriosa.com.br>. Acesso em 20 jul. 2013.

LUNKES, Rogério João. **Manual de contabilidade hoteleira.** São Paulo: Atlas, 2004.

MAMEDE, Simone Batista. **Impressões do cerrado e do pantanal:** subsídios para observação de mamíferos silvestres não voadores. 2. ed. Campo Grande/MS: UFMS, 2008.

MARQUES, J. Albano. **Introdução à hotelaria.** Bauru, SP: EDUSC, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração:** da revolução urbana à revolução digital. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MILKOVICH, George T; BOUDREAU, John W. **Administração de recursos humanos.** Tradução Reynaldo C. Marcondes. São Paulo: Atlas, 2000.

MONTEJANO, Jordi Montaner. **Estrutura do mercado turístico.** São Paulo: Roca, 2001.

MORAIS, Alberto Vasques. **Análise da infra- estrutura dos atrativos turísticos naturais do município de Jardim - MS.** Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. Curso de Turismo com Ênfase em Ambientes Naturais (Trabalho de Conclusão de Curso), 2008.

OMT - Organização Mundial do Turismo. **Introdução ao turismo.** Traduzido por Dolores Martín Rodríguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

Pantanal Brasil. **Serra da Bodoquena.** Disponível em: <www.pantanal-brasil.com> Acesso em: 07 jul. 2013.

PEREIRA, Francisca Félix; COUTINHO, Helen Rita M. **Hotelaria:** da era antiga aos dias atuais. Revista Eletrônica Aboré – Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo – Edição 2007. Disponível em: <<http://www.revistas.uea.edu.br>>. Acesso em: 20 jul. 2013.

PORTILHO, Loudmar Bento. **Contribuição ao planejamento territorial do turismo na área rural do município de Jardim/MS:** diagnóstico e perspectivas. Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. Curso de Turismo com Ênfase em Ambientes Naturais (Trabalho de Conclusão de Curso), 2007.

POPP, Elizabeth Victória; SILVA, Vanessa Cerqueira. Meios de hospedagem e administração. In.: **Hotelaria e hospitalidade.** Edição revista e ampliada. São Paulo: IPSIS, 2007. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br>>. Acesso em 01 ago. 2013.

Prefeitura Municipal de Jardim. **Turismo.** Disponível em: <www.jardim.ms.gov.br>. Acesso em 25 jun. 2013.

Recanto Ecológico Rio da Prata. Disponível em: <www.riodaprata.com.br> . Acesso em: 20 jul. 2013.

RUSCHMANN, Dóris Van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável:** a proteção do meio ambiente. Campinas/SP: Papirus, 1997.

SAAB, Willian George; GIMENEZ, Luiz Carlos. **Qualidade na hotelaria:** o papel de recursos humanos. BNDES. 2000. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br>> Acesso em 25 set. 2013.

SANTOS, Oscar da Cunha dos; SILVA, Maicom Abelardo. **A importância do administrador para a empresa do futuro.** Sob uma ótica acadêmica. FAVIM, 2010. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br>>. Acesso em 10 set. 2013.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. Edição revista e atualizada. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

SIQUEIRA, Rosana. **Campo Grande é a 8ª cidade com menor número de leitos**. 2012. Disponível em: <<http://www.correiodoestado.com.br>>. Acesso em 01 ago. 2013.

SCHNEIDER, Sandra Inês. **Levantamento histórico dos hotéis do município de Jardim - MS**. Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. Curso de Turismo com Ênfase em Ambientes Naturais (Trabalho de Conclusão de Curso), 2011.

Trem do Corcovado. **Cristo Redentor**. Disponível em: <www.corcovado.com.br>. Acesso em: 22 jul. 2013.

TRISTÃO, Patrícia. **Administração de hotéis e seus setores**. Disponível em: <<http://www.cpt.com.br/artigos/administracao-de-hoteis-e-seus-setores>>. Acesso em 15 set. 2013.

VIERA, Elenara Viera de; CÂNDIDO, Índio. **Glossário técnico: gastronômico, hoteleiro e turístico**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

APÊNDICE

Entrevista aplicada com a proprietária do empreendimento hoteleiro em estudo

Esta entrevista faz parte da pesquisa para elaboração do trabalho de conclusão de curso – TCC desenvolvida pela acadêmica Walkíria de Oliveira Roda, para o curso de Turismo – Ênfase em Ambientes Naturais da Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul – UEMS/ Unidade de Jardim MS, sob a orientação da Professora Sonia Bennett, cujo tema é; **Administração Hoteleira** e tem como objetivo analisar as práticas de administração hoteleira no empreendimento hoteleiro o qual foi realizado o Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório.

ENTREVISTA

1. Neste empreendimento, em qual dessas três formas de administração hoteleira o empreendimento se encaixa?

- () Hotel de marca (administrado por redes)
- () Hotel independente (administrado por hoteleiros)
- (x) Hotel independente (administrado pelo proprietário)

2. Como é executada esta administração hoteleira? Há profissionais formados ou técnicos na área que tomam conta dessa função?

R: A administração é feita pela própria proprietária, que buscou fazer cursos técnicos de hotelaria e manutenção em hotéis.

3. Este profissional, técnico ou proprietário participa ou já participou de algum curso ou programa de treinamento em administração hoteleira? Qual?

R: participou de cursos como Bem e receber, Pronatec empreendedor e outros cursos sobre atendimentos.

4. O hotel tem um departamento onde se realiza a parte administrativa ou terceiriza este trabalho através de contadores que cuidam da parte financeira, contabilidade e de contratação de pessoal?

R: O hotel terceiriza o departamento financeiro ao qual ficando responsável pelo mesmo uma Empresa de Contabilidade que utiliza dos serviços do contador, para administrar este setor do hotel. A contratação de empregados é a feita pela proprietária que seleciona e contrata.