

A NOVA CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA - RESORTS.

ROIM, Talita Prado Barbosa.

Bacharel em Turismo – Faculdade de Ciências Humanas – FAHU/ACEG – Garça – São Paulo – Brasil. Especialista em Metodologia do Ensino - Associação Cultural e Educacional de Garça. Mestre em Ciências Sociais – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Marília – Doutoranda em Ciências Sociais – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Marília.

E-mail: prado.talita@hotmail.com

GONÇALVES, Alessandra.

Acadêmica do Curso de Bacharelado em Turismo da Faculdade de Ciências Humanas – FAHU da Associação Cultural e Educacional de Garça – ACEG.

baatw@hotmail.com

RESUMO:

O segmento de hotelaria, desde o início do ramo, busca a melhoria para a satisfação do hóspede, de maneira que possa fidelizar esse cliente, para que ele retorne ao estabelecimento futuramente. Esse trabalho, portanto, visa abordar o contexto histórico da hotelaria, destacando a construção do conceito de resort desde antiguidade até os dias atuais, com sua consolidação a partir da Nova Classificação dos Meios de Hospedagem do país, a fim de debater o desenvolvimento do setor hoteleiro no Brasil com objetivo de apontar possíveis melhorias desse segmento por meio das novas classificações e refletir sobre as transformações e adaptações que um resort, deve se submeter para receber a nova classificação, de quatro ou cinco estrelas. Com a globalização o desenvolvimento do ramo hoteleiro brasileiro aumentou consideravelmente, dessa maneira, as inovações e fiscalizações desses meios de hospedagem são necessárias para que possamos alcançar excelência nos serviços oferecidos de modo a atrair mais turistas e clientes, garantindo qualidade e competitividade para o setor.

Palavras-chave: Hotelaria. Nova Classificação dos Meios de Hospedagem.

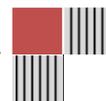
ABSTRACT:

The hotel segment since the beginning of the branch, seeks to improve guest satisfaction, so that it can retain that customer, he will return to establish future. This paper therefore aims to address the historical context of hospitality, especially the construction of the concept of resort since ancient times to the present day, with its consolidation from the New Classification of Lodging Facilities in the country, to discuss the development of the sector hotel in Brazil in order to identify possible improvements in this segment through new classifications and reflect on the changes and adaptations to a resort, must submit to receive the new classification, four or five stars. With globalization, the development of the Brazilian hotel industry has increased considerably in this way, innovations and inspections of lodging facilities are necessary for us to achieve excellence in services offered to attract more tourists and customers, ensuring quality and competitiveness for the sector.

Key-words: Hospitality. New Classification of Lodging Facilities.

INTRODUÇÃO

O grande impulso da atividade hoteleira moderna acontece junto à evolução tecnológica, iniciada com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, entre o final do século XVIII e início do século XIX na Europa, se arrastando por todo o mundo movimentando a vida social, econômica, política e cultural dos países ao redor do globo, com consequências nos mais diferentes setores e instituições, como por exemplo, os meios de transporte e os meios de comunicação. Essas transformações socioeconômicas ocorrem também com o setor hoteleiro, com início de atividades comerciais que visavam o lucro com a

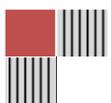


venda de meios de hospedagem, alimentação e serviços de limpeza mediante o pagamento de diárias. Esses serviços se expandiram gerando uma competitividade entre os novos empresários do setor.

A concorrência passou a crescer na hotelaria aproximadamente entre os anos de 1845 e 1880 nos principais hotéis de todo mundo, como por exemplo, Palmer House Hotel, de Chicago, inaugurou a primeira estrutura hoteleira à prova de incêndio e o Palace Hotel, de São Francisco, inaugurou junto ao hotel um grande Atrium. Desse modo, a hospedagem passou a ser tratada como uma atividade econômica a ser explorada comercialmente (PEREIRA, 2007). As pessoas passam a ser livres, no sentido de que os meios de transportes e comunicação facilitam os deslocamento e acesso à informação entre as pessoas, que passa a desfrutar dessas inovações tecnológicas, como o desenvolvimento ferroviário e marítimo e, posteriormente, no século XX o desenvolvimento aéreo, igualmente, ao uso de telefone e telégrafo, chegando à Internet. De tal maneira que as pessoas começam a buscar modos diferentes de lazer e entretenimento, assim como são aguçadas a conhecer locais distantes, como as cidades ou o campo, procurando qualidade de vida.

Nesse contexto, podemos citar como exemplo de desenvolvimento hoteleiro as pousadas construídas em beira de estradas e próximas de portos para atender a demanda dos primeiros turistas, com a inovação de Tomas Cook ao realizar as primeiras excursões de luxo e se tornar o primeiro agente de viagens. Na hotelaria César Ritz se destaca no final do século XIX, por criar um novo conceito em hotelaria, percebendo-se através dele, que os hóspedes buscam pelo diferencial, esses precisam ser melhores recepcionados e acolhidos com conforto. Ritz junta seus conhecimento obtido pelas suas experiências em trabalhos realizados por diferentes setores, chegando à gerência com grande e, tornando-se então, o próprio conceito em hotelaria.

Em 1898 Ritz torna-se um empresário e inaugura seu primeiro hotel chamado hotel Ritz localizado em Madri. Ao longo do tempo, criou também uma escola de hotelaria, que é mundialmente conhecida. Porém, com a Primeira Guerra Mundial os hotéis dão uma estagnada junto à economia. E só ao final da Segunda Guerra Mundial é que o setor hoteleiro, assim como outros empreendimentos, volta a crescer e obter um desenvolvimento junto à economia mundial. Neste período as pessoas estão a deixando suas terras de origem e seguindo para as cidades ou para outros países, em busca de trabalho e de condições de vida melhores.



Nesse momento, também temos um avanço tecnológico e, desse modo, amplia-se a melhoria em transportes e em comunicação, principalmente com a entrada em cena da aviação a jato para passageiros, com grande capacidade e longo alcance. O processo de desenvolvimento e globalização da economia mundial além de gerar um grande fluxo de viagens nacionais e internacionais, cresce aceleradamente a setores de lazer e turismo, passando a ser o grande promotor de grandes redes hoteleiras.

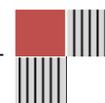
Em 1990, o Brasil passou por um processo de abertura política e econômica, com o neoliberalismo, que consiste, grosso modo, na abertura econômica para investimentos estrangeiros no país, assim como privatizações de empresas nacionais. Em meio a esse cenário de mudanças sociais, a hotelaria passa a se desenvolver, com a chegada de grandes redes hoteleiras internacionais, como por exemplo, a rede francesa ACCOR e a rede americana Hilton, que apesar de terem se instalado no país na década de 1970, passam a crescer e se desenvolver efetivamente, no ramo hoteleiro nacional, na década de 1990. Pode-se, pois, considerar que a globalização é o marco zero das grandes marcas hoteleira no Brasil, pois elas trazem o padrão estrangeiro e geram a melhoria na tecnologia em equipamentos, a qualidade na prestação de serviços, aumentando a competitividade, para a rede hoteleira do Brasil. (CASTELLI, 2000).

As expectativas de crescimento da indústria brasileira são promissoras pelo aumento acentuado nos últimos anos de viagens, pois os preços estão mais acessíveis, fazendo com que as viagens se encaixem no orçamento familiar. A classe média brasileira representa 80% dos quais se deslocam para os EUA e nos últimos anos as visitas ao nosso país vem aumentando consideravelmente (DAVIES, 2003). Para citar, o Ministério do Turismo registrou mais de 17% de voos domésticos e mais de 18% de voos internacionais realizados em 2011¹.

RESORTS

O conceito de resort surge na Segunda Guerra Mundial, quando as pessoas começam procurar lugares seguros nos quais poderiam usufruir de tudo que desejam realizar em um único espaço, como, por exemplo, lazer, entretenimento, esportes, ou seja, atrativos culturais e naturais diversos proporcionados em um único estabelecimento que ofereça também acomodações, refeições e outros tipos de serviços oferecidos em meios de hospedagem.

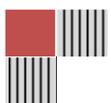
¹ Essas informações foram retiradas do site oficial mantido pelo Ministério do Turismo. Disponível em: http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/system/modules/br.gov.turismo.dadosfatos/templates/home/home_resultado_busca_geral.jsp?tagsNone=%20v%C3%B4s%20regulares Acesso em: 06/03/2012.



Segundo, Silva (2009), os resorts referem-se em meios de hospedagem que agregam alojamento e lazer em uma mesma área, cercada de atrativos naturais e de descanso. Já para a Associação Brasileira de Resorts, o conceito pode ser compreendido como empreendimentos hoteleiros de alto padrão voltados para o lazer em área de amplo convívio com a natureza nos quais os hóspedes não precisam se afastar, atendendo suas necessidades de conforto alimentação e entretenimento e estão localizadas em 12 estados brasileiros. Nos últimos vinte anos, cresceu o número de resorts no Brasil. Até 1970 existiam apenas treze desses estabelecimentos no Brasil. Atualmente este número é superior 45 (MINISTERIO DO TURISMO, 2010). O crescimento dos resorts fortalece a competitividade do produto turístico brasileiro no exterior.

A história dos resorts está relacionada aos costumes da civilização romana antiga, com a prática dos banhos públicos. Os primeiros banhos públicos ocorriam existiam poucos equipamentos e tinha pouca infraestrutura, sendo os homens separados das mulheres. Com o passar do tempo, os resorts vão ganhando forma e se destacam como forma de lazer, tornando-se mais cômodos e adquirindo maior estrutura Tais banhos tinham objetivos tanto sociais quanto por motivos de saúde. Neles, eram oferecidas comidas e bebidas às pessoas, o que favorecia a comunicação, proporcionando maior interação social. As pessoas da época também procuravam estes locais para o relaxamento, além da busca de benefícios para sua saúde. Eles se localizavam perto das fontes de água mineral, que tinham, por sua vez, poderes medicinais. Os gregos associavam essa água a deuses, e, por isto, construíram reservatórios sagrados, nos locais no banho. No caso de Roma, os banhos também serviram, com o tempo, para o prazer legionário (MOURA 2006).

Atualmente, O resort é o seguimento de mercado que mais cresce em todo mundo. Hoje a Coreia do Sul, África do Sul, Vietnã, e tantas outras nações, ingressam neste mercado (MOURA, 2006). Segundo Lage (1990) quando um turista procura pelos serviços de um resort ele procura mais que alojamento e descanso, ele busca um “paraíso” para realizar e viver um “sonho”. Isso significa que um empreendimento deve ter produto, serviços e amenidades consistentes a ponto de capturar a alma dos clientes.



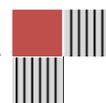
DESENVOLVIMENTO

O resort é um dos maiores traços de desenvolvimento do turismo brasileiro nos últimos 20 anos. Teve um crescimento significativo no setor hoteleiro do Brasil, com tendência futura de ser um dos segmentos mais procurados e desejados pelos turistas (MOURA, 2006) A procura por hospedagem em resorts relaciona-se ao fenômeno de turismo de lazer no Brasil. Em 1970, período em que passou a existir um maior número desse tipo de meio de hospedagem no país ocorreu por duas razões – primeiro lugar, o crescimento de renda do brasileiro, provocando um grande aumento na demanda turística e; segundo lugar, diz respeito ao desenvolvimento da infraestrutura e de transportes no país, tornando mais fácil o acesso a diferentes localidades pelos turistas. (MOURA, 2006).

Segundo Oliveira (2005) a ideia moderna de resort, ou seja, de hospedagem, alimentação, lazer e entretenimento, em um único local, foi do empresário hoteleiro John Issa da cadeia de Jamaicana de Super Clubes, que em 1976 apostou tudo o que tinha para construir o Resort Negril Beach Vilage (atual hidonismo II), que se tornou um sucesso na Indonésia e no Canadá. Os turistas adoraram a ideia de se hospedar por tarifas únicas. Os resorts, de uma maneira geral, passaram por fases distintas, mas desde seu lançamento passou a ser consumido e aceito rapidamente, tendo destaque nas particularidades dos serviços oferecidos. Ele é um dos motivos pelos quais o mercado vem, há algum tempo, desenvolvendo meios de hospedagem desse tipo em grandes destinos, com uma tendência internacional, como por exemplo, em Cancun (México). Acho Rios e Negri (Jamaica), Peket (Tailândia).

No Brasil o governo é o principal facilitador das viagens e devem juntamente com os agentes privados criar um mecanismo e instrumentais que possibilitem uma maior integração funcional em todos os setores desse grandioso mercado turístico que tende a se tornar ainda mais acirrado e competitivo nos próximos anos (MINISTERIO DO TURISMO, 2010). O primeiro resort a se instalar no Brasil foi no ano de 1981, na Ilha Itaparica de Salvador. Dessa natureza foi construído em 2000 e está localizado na Costa do Sauipe, na Bahia e, pertence à rede Breezes da Jamaica. Foi um grande sucesso, onde as redes hoteleiras passaram a copiar.

Em 1989 foram muitos empreendimentos inaugurados, mas o de destaque foi o hotel Transamérica, pois através dele apresentou-se uma opção diferenciada com um resort completo que atendia todas as necessidades. Já em 1990, os investidores com o advento (plano real) passam a manifestar interesse em projetos de resorts acontecendo assim



ampliações de aeroportos, estradas, saneamentos e que levou o nordeste a investir em resorts ainda maiores. Alguns mega resorts foram inaugurados nessa época: Aquaris (Ceará), Sauipe (Bahia). Suas inaugurações foram um grande marco na hotelaria. (MOURA, 2006)

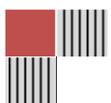
Os resorts, dessa maneira, geralmente são localizados em zonas com potencial para atrações turísticas, estando situados, na maioria das vezes, em balneários, parques nacionais, ou em regiões exóticas, que possuam praias, piscinas naturais ou quaisquer outros atrativos naturais e/ou culturais para atender a uma demanda específica em busca de descanso, lazer e praticidade. Dentre os melhores resorts do Brasil pode-se citar os seguintes estabelecimentos: Blue Tree, Cabo Santo, Agostinho(40 km de Recife); Plaza Resorts (Santa Catarina), e muitos outros (OLIVEIRA, 2005)².

É possível afirmar que o surgimento desses hotéis esta associado, ao grande aumento de turistas a cada ano. Fazem diversas atividades 24 horas por dia, fazendo perceber suas vantagens a um hotel convencional. As pessoas cada vez mais procuram destinos turísticos com uma exigência crescente, locais seguros, que tenha à sua disposição uma multiplicidade de atividades e serviços a serem explorado (MOURA, 2006). Segundo Mill (2003) Os resorts do futuro serão modelados pela economia, através das novas percepções do tempo que ira mudar o estilo de vida de toda a sociedade.

A NOVA CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Conforme o artigo lei 11.771/2008, para os fins das tipologias empregadas, entende por meio de hospedagem que todo empreendimento ou estabelecimento que prestam serviços de alojamento temporário, exclusivo para hospedes deve ter contrato de suas cobranças diárias. Atualmente resort é considerado uma tipologia de meio de hospedagem que se diferencia das demais tipologias – hotel, cama e café, hotel histórico, pousada, hotel fazenda, flat/apart.

² Blue Tree, nasceu em 1997 das mãos da empresária Chieko Aoki, que se tornou referência para o mercado hoteleiro pela sua elegância, estilo próprio, inovação e excelência dos serviços, produtos e pessoas. Plaza Resorts: Em meio às montanhas do Parque da Serra do Tabuleiro, uma das maiores reservas da Mata Atlântica, está o Plaza Caldas da Imperatriz Resort & SPA. Com área de 1,4 milhões de metros quadrados, Pousada da Mata, áreas para eventos e inúmeras opções de lazer. O Cabo de Santo Agostinho fica a cerca de 33km do Recife, reunindo o maior pólo industrial de Pernambuco e um cenário de praias paradisíacas. A riqueza natural é perceptível, não apenas pelos largos metros de areal junto ao hotel, mas também pelos 60.000m² de jardins, com 40 espécies diferentes de árvores, 110 de arbustos e folhagens e, diversas espécies de aves. Areia branca, piscinas naturais com águas cristalinas, coqueiros e vegetação exuberante desenham a paisagem paradisíaca da praia e parte da história da colonização do país.



hotel. Por isso, é importante reconhecermos suas estruturas e o que é considerado um resort pela Nova Classificação dos Meios de Hospedagem³.

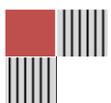
Resort, nesse sentido, pode ser considerado um meio de hospedagem com infraestrutura que oferece serviços de estética, atividade física, recreação, convívio com a natureza no próprio empreendimento, dentre outras atividades e serviços atrelados ao bem estar e lazer do hóspede. Dentro dessa Nova Classificação dos Meios de Hospedagem, o resort tem possibilidade de pleitear duas classificações, de quatro ou cinco estrelas, sendo que para atender a categoria quatro estrelas, precisa ter no mínimo infraestrutura e serviços básicos adequados à sua tipologia. Já a categoria cinco estrelas precisa atender o mínimo de infraestrutura e, mais uma série de requisitos adicionais que vão desde infraestrutura e serviços oferecidos, assim como, de ações de sustentabilidade. O meio de hospedagem para ser considerado dentro da categoria pretendida, precisa ser avaliado por um representante legal do INMETRO e atender a 100% dos requisitos mandatórios e a 30% o requisitos eletivos considerados pela Nova Classificação dos Meios de Hospedagem⁴.

A seguir pontuaremos algumas exigências mandatórias para classificação de resorts que pretendem o número de quatro ou cinco estrelas, respectivamente, de acordo com a Cartilha do Ministério do Turismo para a nova classificação hoteleira (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010). Os resorts classificados em quatro estrelas necessitam cumprir os seguintes requisitos mandatórios:

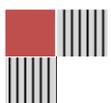
- Serviço de recepção aberto por 24 horas;
- Serviços de mensageiro no período de 24 horas;
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes;
- UH com 25 m²;
- Colchões das camas com dimensões superiores ao padrão nacional;
- Berço para bebês, a pedido;
- Facilidades para bebês (cadeiras altas nos refeitórios);
- Restaurante, (facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc.);

³ A Nova Classificação dos Meios de Hospedagem foi sancionada em 2010 pelo Ministério do Turismo em parceria com o Inmetro – Sociedade Brasileira de Metrologia e Sociedade Civil – com objetivo de tornar mais competitivo o setor hoteleiro e proporcionar clareza aos turistas ao realizarem suas escolhas sobre o tipo de meio de hospedagem e a categoria de suas instalações e, sobretudo, da qualidade de seus serviços. Para mais informações acesse: www.turismo.gov.br.

⁴ O hotel não é obrigado a entrar na nova classificação, entra por melhor reconhecimento; os requisitos da nova classificação são: monitórios e eletivos; monitórios são as documentações, e os itens obrigatórios precisam estar 100% dentro da nova classificação; quanto ao eletivo, precisa respeitar 30% de itens exigidos respeitados as regras para os eletivos são principalmente voltadas para infraestrutura, serviços e sustentabilidade



- Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (room service) no período de 18 horas;
- Troca de roupas de cama e banho diariamente;
- Secador de cabelo em 100% das UH;
- Seis amenidades, no mínimo, em 100% das UH;
- Serviço de lavanderia;
- Televisão em 100% das UH;
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH;
- Acesso à internet nas áreas sociais e nas UH;
- Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria;
- Ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais;
- Sala de ginástica/musculação com equipamentos;
- Sauna seca ou a vapor;
- Dois tipos de piscina, no mínimo;
- Sala de reuniões com equipamentos;
- Minirrefrigerador em 100% das UH;
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH;
- Dois Restaurantes, no mínimo, com cardápios diferentes;
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar;
- Dois Bares, no mínimo;
- Área de estacionamento;
- Mínimo de seis serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio resort (por exemplo: salão de beleza, babá, loja de conveniência, locação de automóveis, agência de turismo, etc.);
- Programas Recreativos Próprios, para adultos e crianças, com recreadores e atendimento em dois turnos do dia (manhã, tarde ou noite);
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las;

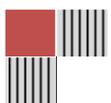


- Programa de treinamento para empregados;
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade;
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito.

Já resorts de cinco estrelas devem possuir o mínimo de infraestrutura de resorts de quatro estrelas, porem com algumas exigências a mais:

- Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (room service) no período de 24 horas;
- Troca de roupas de cama e banho diariamente;
- Serviço de abertura de cama;
- Minirrefrigerador em 100% das UH;
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH;
- Três Restaurantes, no mínimo, com cardápios diferentes;
- Serviço à La carte no restaurante;
- Preparação de dietas especiais (vegetariana, hipocalórica, etc.);
- Três Bares, no mínimo;
- Área de estacionamento com serviço de manobrista no período de 24 horas;
- Serviços de massagens (por exemplo, massoterapia, talassoterapia, shiatsu, etc.);
- Mínimo de seis serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio resort (por exemplo: salão de beleza, babá, loja de conveniência, locação de automóveis, agência de turismo, etc.);
- Programas Recreativos Próprios, para adultos e crianças, com recreadores e atendimento nos três turnos do dia (manhã, tarde e noite).

Segundo a Cartilha do Ministério do Turismo (2010), o Novo Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem é constituído por meio da parceria entre o Ministro do Turismo e o Inmetro, a fim de regulamentarem as leis e fazerem o controle e fiscalização dos meios de hospedagem no Brasil, para divulgar informações e facilitar a escolha por quais os meios de hospedagem o turista deseja utilizar.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como já ressaltado, o mercado de turismo e em especial o de hotelaria, hoje e, potencialmente nos próximos anos se mostrará um setor de serviços possivelmente absorverá um mínimo significativo de colaboradores em seus hotéis em funcionamento e em terão previsão de novos estabelecimentos a serem inaugurados (LAGE, 2000). A globalização foi o grande acontecimento das marcas hoteleiras, as viagens aumentam ganham boas expectativas e gera a melhoria de tecnologia, equipamentos e qualidade competitivas para as redes hoteleiras no Brasil.

Como podemos perceber, os resorts são meios de hospedagem bastante apreciados no Brasil, da mesma maneira em que são realizados grandes investimentos nesse setor, também existe uma demanda cada vez mais interessada nesse tipo de lazer. Nesse sentido, a Nova Classificação Hoteleira pode contribuir para regularizar os serviços oferecidos por esse tipo de estabelecimento, assim como quaisquer outros que se dediquem ao oferecimento de hospedagem.

A Nova Classificação dos Meios de Hospedagem desenvolvida pelo Ministério do Turismo pode, desse modo, contribuir para o crescimento do setor e seu desenvolvimento à medida que padroniza os estabelecimentos existentes no país, assim como é uma ferramenta que possibilita verificar a qualidade dos serviços oferecidos de acordo com a classificação que lhe foi atribuído.

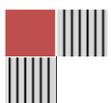
Diante das informações contidas nesse trabalho, podemos afirmar que a classificação tende a auxiliar no trabalho dos profissionais e empreendedores do ramo hoteleiro que terá cada vez mais, uma referência nos padrões de instalações de seus estabelecimentos, assim como, a auxiliar na escolha do turista pelo meio de hospedagem que mais lhe agrada, pagando um preço justo pela estadia e entretenimento oferecidos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de hospedagem: Simplificando ações na hotelaria**. 2.ed. Caxias do Sul: Educs, 2003.

LAGE, Beatriz Helena Gelas. **Turismo: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2000.



MILL, Robert Christie. **Resort:** administração e operação. Tradução Sônia Kahl. Porto Alegre: Bookman, 2003.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano nacional 2007/2010.** Brasília, 2010. Disponível em:http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/plano_nacional/downloads_plano_nacional/PNT_2007_2010.pdf. Acesso em 05 de maio de 2012.

_____. **Estudos da competitividade do turismo brasileiro.** Brasília, 2006. Disponível em:
http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/SERVIXOS_DE_HOSPEDAGEM.pdf. Acesso em 05 de maio de 2012.

MOURA, Sabrina Bertagna de. **Turismo e hotelaria:** Os resorts como um destino turístico, 2006.

OLIVEIRA, Antonio Pereira. **Turismo e desenvolvimento:** Planejamento e Organização 5ª Ed., 2005.

PEREIRA, Francisca Félix. **Hotelaria da era antiga aos dias atuais.** Revista Eletrônica Aboré - Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo. 2007

