

A HOSPITALIDADE NO RAMO DO TURISMO

Kenia Santos Amorim¹

Cristiane Rodrigues Madeira²

Marysol Fernandez Garcia Janke³

Patricia Schneider Severo⁴

Resumo:

Esta pesquisa tem por objetivo abordar bibliograficamente os diversos meios de hospedagem que fazem parte do setor do turismo. São eles: hotel, resort, hotel fazenda, cama & café, pousada, flat/apart-hotel, hostel, camping, timeshare e hotel de cápsula. Como metodologia da pesquisa, utilizou-se de abordagem qualitativa, natureza básica e objetivos descritivos. Quanto aos procedimentos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica em livros e sites que abordam o tema. Ao viajar procura-se encontrar conforto, lazer e hospitalidade e, por esta razão é indispensável fazer um planejamento do lugar a ser escolhido e ver quais são os serviços que esse lugar tem a oferecer, visto que esta necessidade vem sempre acompanhada de outras demandas tais como serviço, transporte, alimentação, entretenimento, etc. Com a pesquisa foi possível distinguir uma variada classificação dos meios de hospedagem existentes e identificar a diversidade referente à quantidade de estabelecimentos, que acaba incentivando a concorrência entre as empresas de serviços hoteleiros.

Palavras-chave: Turismo; Hospitalidade; Meios de Hospedagem; Lazer

Modalidade de Participação: Iniciação Científica

A HOSPITALIDADE NO RAMO DO TURISMO

¹ Aluno de graduação. keniasamorim@gmail.com. Autor principal

² Discente. chane.madeira.21@gmail.com. Co-autor

³ Discente. mfjanke@gmail.com. Co-autor

⁴ Docente. patriciaciaschneider@unipampa.edu.br. Orientador

HOSPITALIDADE

1 INTRODUÇÃO

O turismo é uma importante fonte de renda para a economia global, o mesmo começa com a necessidade do indivíduo em deixar temporariamente seu habitat natural, geralmente em busca de uma satisfação pessoal. Ao viajar deseja-se encontrar conforto, lazer e hospitalidade (LAGE, 2004). Este setor não é solitário, pois geralmente é acompanhado por outras atividades de serviço, tais como: transporte, alimentação, entretenimento, etc.

Neste sentido, o enfoque deste trabalho é a diversidade de opções de que dispõe a hospitalidade, pois, ao se pensar em turismo, pensa-se também em tudo que o envolve: o destino, o meio de transporte, o lazer, o descanso, a cultura e sobretudo, onde se irá hospedar. Será um *camping*, uma pousada ou quem sabe um *resort*? O objetivo da pesquisa é abordar bibliograficamente os diversos meios de hospedagem que fazem parte do setor do turismo.

2 METODOLOGIA

Este trabalho é uma pesquisa sob hospitalidade que segundo Gil (2007, p. 17), pesquisa é definida como:

(...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados. (p.13)

Tem sua classificação como abordagem qualitativa, natureza básica e objetivos descritivos. Na descrição de Triviños (1987, p.39) “a pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade”.

Quanto aos procedimentos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica em livros e sites relacionados ao assunto, na qual Fonseca (2002, p. 32) explica:

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém, pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

Para Fonseca (2002) o uso da pesquisa bibliográfica deve ser utilizada em todo o estudo para que o mesmo venha a ter maior embasamento científico. Assim sendo, não poderia ser diferente na elaboração deste trabalho sobre os diferentes meios de hospedagem.

3 RESULTADOS e DISCUSSÃO

Conforme pesquisa realizada no *site do Ministério do Turismo* (MTUR, 2018), juntamente com o CADASTUR (2018), constatou-se a elaboração de uma cartilha (em 2011) com a classificação dos meios de hospedagem e suas respectivas categorias.

De acordo com o Sistema Brasileiro de Classificação de Hospedagem (SBClass) as categorias dos meios de hospedagem vão das mais simples às mais sofisticadas, a seguir,

encontram-se algumas definições do site da MTUR (2018):

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 do campo.

Cama & 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.

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/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.

Existem, ainda, os meios de hospedagem alternativos, tais como *hostels*, *campings*, empresas de *timeshare*, hotel de cápsula, descritos a seguir:

Hostel: segundo o site Abrace o Mundo (2018), “*hostel* é um tipo de acomodação de baixo custo em relação aos meios tradicionais, onde há maior convívio social e predominantemente jovens. [...] os quartos possuem de quatro a 12 camas, embora existam *hostels* com quarto para 16, 20 até 24 pessoas. A lógica é simples, quanto mais pessoas nos quartos, mais baratas as diárias. Os dormitórios podem ser masculinos, femininos ou mistos e podem ter armários individuais para você guardar seus pertences.”

Assim sendo, os *hostels* ou albergues da juventude, são quartos coletivos, com dois ou mais beliches, podendo ser mistos e/ou separados por sexo. A maioria oferece café da manhã, cozinha coletiva área de lazer e wi-fi. Alguns têm também quartos de casal.

Camping, conforme Giaretta (2005, p.35) “são lugares onde se podem montar barracas especiais para a prática ou estacionar trailers ou motor-homes. [...] empreendedorismo ligado ao lazer, com pavilhões de hospedagem dirigidos a crianças e adolescentes e grupos”.

As empresas de *timeshare*, conforme a autora Caponero (2004, p. 73), “vendem aos clientes associados um título de posse temporária, cabendo ao proprietário arcar com uma taxa anual de manutenção”.

[...] Os hóspedes passam a ser “proprietários” de hotéis credenciados em diversas localidades nacionais e internacionais, dependendo do plano escolhido. Isto permite ao turista usufruir de hospedagem em locais sofisticados, sem preocupações com manutenção, caseiro, segurança, etc., a que estaria sujeito caso fosse um proprietário nos moldes comuns (CAPONERO, 2004, p.74).

De acordo com a autora, o *timeshare* é um empreendimento vantajoso para o proprietário, no sentido de que não precisa ter preocupações com o imóvel; é só desfrutar das comodidades oferecidas.

Conforme Campos (2005) o Hotel de cápsula

[...] surgiu no Japão nos anos 1980 em Tóquio, [...] do propósito para atender uma clientela que, eventualmente, perdem o último trem para casa depois de uma happy hour mais longa [...] esses hotéis são construções que abrigam corredores com caixas dispostas uma sobre as outras, numa posição parecida com os antigos vagões – dormitórios dos trens. [...] dentro da cápsula, onde o hospede pode ficar sentado ou

deitado, encontra-se uma TV e um rádio com fones de ouvido, um espelho e um ventilador. [...] nos corredores há máquinas de vender cerveja, suco e água. Ao entrar o hóspede recebe seu quimono e uma pulseira com o número de sua cápsula, que pode ser fechada por dentro. (CAMPOS, 2005, p.85).

O hotel de cápsulas para os ocidentais, acostumados a maiores espaços, pode até parecer desconfortável, mas para os japoneses, que são o público alvo deste meio de hospedagem, estas “micro habitações” são práticas e funcionais após um cansativo dia de trabalho.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como importante componente no turismo, os meios de hospedagens, sejam eles convencionais ou alternativos, apresentam aos hóspedes diversas opções, o que é excelente para a demanda dentro da economia turística, por satisfazerem um público maior, de diferentes perfis, levando em conta as peculiaridades de cada indivíduo ou grupo, com sua preferência, cultura, disponibilidade financeira e de tempo à viagem (ALDRIGUI, 2007).

Esta diversidade também se refere à quantidade de estabelecimentos, que acaba incentivando a concorrência entre as empresas de serviços hoteleiros. Ademais, é importante ter atenção aos detalhes, tais como: decoração, cardápio com opções orgânicas e vegetarianas ou veganas, internet rápida e eficiente, TVs a cabo, energia solar, reuso de água em áreas externas, infraestrutura o mais sustentável possível, ou seja, estratégias utilizadas para se conquistar e fidelizar os clientes. Uma vez que diante de um público cada vez mais exigente, é fundamental a atualização constante e busca por melhoria contínua, oferecendo produtos e serviços de melhor qualidade.

Entende-se como limitação da pesquisa a metodologia utilizada, neste sentido, em futuras pesquisas sugere-se aplicação de questionário nos diferentes meios de hospedagem analisados, a fim de evidenciar os motivos de escolha e a satisfação dos hóspedes.

REFERÊNCIAS

ALDRIGUI, M, **Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

BLOG ABRACE O MUNDO. Disponível em: <<https://abraceomundo.com/o-que-e-um-hostel/>>. Acesso em: 14 set. 2018.

CAMPOS, J. R.V, **Introdução ao Universo da Hospitalidade**. Campinas-SP: Papirus, 2005.

CAPONERO, M.C.L, **Turismo, Hospitalidade & Lazer**. São Paulo: Atlas, 2004.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LAGE, B.H.G, **Turismo, Hospitalidade & Lazer**. São Paulo. Atlas, 2004.

SBClass. SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM. Disponível em <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>>. Acesso em: 09 set. 2018.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.