



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Educação*

ESCOLA ESTADUAL DE  
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL - EEEP  
ENSINO MÉDIO INTEGRADO À EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO

FUNDAMENTOS DO TURISMO





**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria da Educação*

**Governador**

Cid Ferreira Gomes

**Vice Governador**

Domingos Gomes de Aguiar Filho

**Secretária da Educação**

Maria Izolda Cela de Arruda Coelho

**Secretário Adjunto**

Maurício Holanda Maia

**Secretário Executivo**

Antônio Idilvan de Lima Alencar

**Assessora Institucional do Gabinete da Seduc**

Cristiane Carvalho Holanda

**Coordenadora da Educação Profissional – SEDUC**

Andréa Araújo Rocha



## **Caros estudantes!**

Sabemos que o turismo, no Brasil, tem se destacado como atividade econômica em plena expansão. Esse crescimento tem apresentado impactos positivos no desenvolvimento do país, estimulando as economias locais, resultando na geração de emprego e renda, além de diminuir as desigualdades sociais e regionais, e pode-se dizer com segurança que o setor de eventos se destaca como uma das mais importantes ramificações do turismo.

Segundo uma pesquisa da FGV (Fundação Getúlio Vargas - 2011), o setor que mais recebe investimento, é o turismo, que engloba alimentação, transporte e claro, hotelaria. Por conta disso, esses setores irão garantir aproximadamente 448 oportunidades de negócios atreladas à Copa do Mundo e Olimpíadas.

É nesse sentido que a Secretaria de Educação do Estado do Ceará através do projeto das escolas de educação profissional apresenta o curso técnico em guia de turismo para os jovens que desejam inserir-se no mercado de trabalho da cadeia produtiva do turismo.

Esses jovens serão aptos a orientar, assistir e conduzir pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação. Informar sobre aspectos socioculturais, históricos, ambientais, geográficos e outros de interesse do turista. Apresentar ao visitante opção de roteiros e itinerários turísticos disponíveis e, quando for o caso, conceber considerando as expectativas ou necessidades do visitante. Utilizar instrumentos de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural.

É certo que para a inserção no mercado de trabalho em serviços de guiamento, ou seja, atuar no receptivo turístico é necessário a qualificação de nossos jovens. Nesse sentido elaboramos esse material didático pedagógico como um instrumento de apoio as aulas presenciais. Esse material não é a única fonte de informação, apenas iniciará o conteúdo que poderá ser ampliado por meio de pesquisas na biblioteca da própria escola, visitas técnicas de campo e participações em eventos ligados a área, bem como, com a ajuda importante dos professores.

Desejo a vocês um bom trabalho nesta fase de seus estudos. Bom desempenho a todos!

**SEDUC**

## **PROGRAMA DE DISCIPLINA**

**DISCIPLINA: Fundamentos do turismo, hospitalidade e lazer**  
**CARGA HORÁRIA: 80h**

### **EMENTA**

Conhecer os conceitos e a evolução histórica do Turismo, Hospitalidade e Lazer; Análise dos impactos positivos e negativos da atividade turística; Importância sócio-econômica do Turismo; O profissional do Turismo e Hospitalidade e a sua formação; Relações entre tempo livre e trabalho: respectivas formas de seu uso. Lazer na sociedade moderna: lazer, recreação, esporte, arte, cultura e turismo. Tempo livre e consumo. Constituição de uma leitura significativa do lazer na sociedade contemporânea, sensibilizando os alunos para a importância do lazer como fator social, na sua pluralidade e nos diferentes ambientes.

### **OBJETIVOS**

Compreender os aspectos teóricos, metodológicos do fenômeno turístico, aprendendo as tipologias turísticas através de conceitos, identificando categorias geográficas aplicadas do turismo. Estudo do turismo. Entender a importância da hospitalidade na atividade turística, bem como, identificar os tipos de lazeres relacionados ao tempo livre.

### **HABILIDADES E COMPETÊNCIAS**

Analisar através dos conhecimentos teóricos a importância da atividade turística no seu contexto social, cultural e econômico.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

#### **Unidade I**

- Definição de turismo e turista- definição e conceitos
- Tipos, classificação e modalidades de turismo
- Política nacional do turismo – Órgãos gestores do turismo
- Recursos e atrativos turísticos: naturais e culturais
- Impactos positivos e negativos do turismo Sócio-cultural
- Cadeia produtiva do turismo
- Turismo e segmentação

**Unidade II**

- A indústria hoteleira do século XXI - histórico da hotelaria
- Tipos de hotéis
- Noções da operacionalidade nos hotéis (hospedagem, alimentos e bebidas)

**Unidade III**

- Turismo como profissão
- Turismo como indústria
- Fatores que influenciam a gestão do turismo (planejar, preservar)
- O significado sociológico do turismo

**Unidade IV**

- O turismo e o tempo de lazer
- O trabalho e o lazer
- A etimologia do lazer
- O profissional de turismo e o lazer
- As políticas para o lazer



## **Unidade I**

### **1. Definição de turismo e turista- definição e conceitos**

#### **Turismo**

O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estada em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras. (Omt. 1994.)

#### **Turista, excursionista e visitante – conceituação técnica**

Desde as primeiras décadas do século XX, vários setores envolvidos diretamente com a atividade turística procuravam entender e, de alguma forma, controlar determinadas variáveis desse mercado. Contudo, para intervir de forma equilibrada no mercado, especialistas da área precisavam de uma definição de turista, com o intuito de diferenciá-los de outros viajantes e ter uma estrutura comum que referenciasse a construção de estatísticas que pudessem ser comparáveis.

De acordo com Beni (2001), o objetivo da viagem, a duração da viagem e a distância viajada caracterizaram-se como os três principais elementos para a construção de diferentes definições de turistas.

Atualmente, é estabelecido que os viajantes sejam clientes de serviços turísticos, não importando que fatores os motivem. Porém, de acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), esses consumidores podem ser classificados em turistas, excursionistas e visitantes.

Da mesma forma que a definição da palavra turismo promoveu uma série de discussões acadêmicas e mercadológicas, muitas definições para a palavra “turista” foram mediadas até que a Comissão de Estatística da Liga das Nações, em 1937, chegou a uma referência mais ampla sobre o tema.

Segundo Beni (2001), a primeira dessas definições de turistas referia-se ao turista internacional como “a pessoa que visita um país que não seja o de sua residência por um período de, pelo menos, 24 horas”. Cabe ressaltar que essa foi à base de definições posteriores.



Em 1954, a Organização das Nações Unidas (ONU), conceituou turista como: **Toda pessoa sem distinção de raça, sexo, língua e religião que ingresse no território de uma localidade diversa daquela em que tem residência habitual e nele permaneça pelo prazo mínimo de 24 horas e máximo de seis meses, no transcorrer de um período de 12 meses, com finalidade de turismo, recreio, esporte, saúde, motivos familiares, estudos, peregrinações religiosas ou negócios, mas sem proposta de imigração.**

Beni (2001) destacou que, em 1963, as Nações Unidas recomendaram definições de “visitante e turista” para fins estatísticos internacionais, e concluiu: para propósitos estatísticos, o termo “visitante” descreve a pessoa que visita um país que não seja o de sua residência, por qualquer motivo, e que ele não venha a exercer ocupação remunerada.

Dessa forma, turistas são visitantes temporários que permanecem pelo menos 24 horas no país visitado e cuja finalidade da viagem pode ser classificada sob um dos seguintes tópicos: lazer (recreação, férias, saúde, estudo, religião e esporte), negócios, família, missões e conferências. Excursionistas são visitantes temporários que permaneçam menos de 24 horas no país visitado (incluindo viajantes de cruzeiros marítimos). Essa definição foi então aprovada em 1968 pela Organização Mundial de Turismo (que se chamava, na época, União Internacional de Organizações Oficiais de Viagens), que passou a incentivar os países a adotá-la (BENI, 2001).

Os turistas, segundo Cooper (2001), podem ser caracterizados em diferentes tipologias ou papéis que exercitam a motivação como uma força energizante, vinculada a necessidades pessoais.

O uso adequado da palavra turismo está relacionado a viagens de prazer, mas isso excluiria as viagens de trabalho. Segundo Cooper (2001), já é uma prática padrão incluir, como turistas, não apenas as pessoas que viajam por prazer, mas também aquelas que viajam por razões de trabalho, visitam a amigos e parentes ou mesmo para fazer compras.

**Agora responda!**

***Qual a diferença entre turista e excursionista? Cite exemplos de cidades turísticas em que o movimento predominante é caracterizado pelo fluxo de excursionistas.***

A discussão a respeito da diferença entre os conceitos de turista e excursionista é, sem dúvida alguma, um pouco antiga. Beni (2001) destaca que, em 1963, as Nações Unidas recomendaram definições de visitante e turista para fins estatísticos internacionais, e concluiu que o termo visitante

descreve a pessoa que visita um país que não seja o de sua residência, por qualquer motivo, e que ele não venha a exercer ocupação remunerada.

Sendo assim, os turistas se caracterizam como visitantes temporários que se mantêm por um período superior a 24 horas no país visitado e cujo objetivo do deslocamento pode ser lazer, negócios, família e saúde. Excursionistas são visitantes temporários que permanecem no país visitado menos de 24 horas (incluindo viajantes de cruzeiros marítimos). Essa definição foi, então, aprovada em 1968 pela Organização Mundial de Turismo (que se chamava, na época, União Internacional de Organizações Oficiais de Viagens) que passou a incentivar os países a adotá-la (BENI, 2001).

Algumas cidades caracterizam-se por receber um número maior de excursionistas em detrimento do número de turistas. Geralmente, essas cidades estão geograficamente localizadas em áreas próximas a grandes centros emissores de visitantes, o que facilita o retorno dos mesmos a suas cidades sem o ônus de um pernoite em meio de hospedagem ou são cidades que não possuem um grande número de atrativos que motivem as pessoas permanecer por mais de algumas horas em seus territórios.

## 2. Classificação e modalidade de turismo

**De acordo com o destino das viagens:**

**Local** – quando ocorre entre municípios vizinhos

**Regional** – quando ocorre em locais em torno de 200 a 300 km de distância da residência do turista.

**Interno ou Doméstico** – quando ocorre dentro do país de residência do turista.

**Externo ou internacional** – quando ocorre fora do país de residência do turista.

**De acordo com o tipo de operação:**

**Turismo emissivo** – fluxo de saída de turistas que residem em uma localidade.

**Turismo receptivo** – fluxo de entrada de turistas em uma localidade.

**De acordo com as características sociais da demanda:**

Turismo de elite

Turismo de massa

Turismo social

Turismo popular

Turismo melhor idade

**De acordo com a organização da viagem:**

Turismo coletivo

Turismo individual

**De acordo com o tempo de permanência:**

Turismo itinerante

Turismo de estada

### **3. Política nacional do turismo – Órgãos gestores do turismo**

As políticas nacionais de turismo no Brasil possuem uma história e diversos contextos, políticos e econômicos, nos quais se inserem. Para se chegar ao plano atual, foi preciso galgar etapas, corrigir as distorções, aperfeiçoar os acertos e equacionar as diferenças regionais e entre os diversos setores que formam o turismo (transportes, hotelaria, alimentação, entretenimento, eventos, gestão e controle etc).

A Lei nº - 11.771 de 17 de Setembro de 2008 dispõem sobre a Política Nacional de Turismo e define as atribuições do Governo Federal no planejamento, no desenvolvimento e no estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, sobre atividades e serviços turísticos, e condições para o seu funcionamento e fiscalização; o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, relacionado ao exercício e à exploração de atividades e serviços turísticos; e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991, que renomeia a Embratur e dá outras providências.

A Lei estabelece normas sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, no desenvolvimento e no estímulo ao setor turístico e disciplina a prestação de serviços turísticos, o cadastro, a classificação e a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos.

Para os fins desta Lei, considera-se turismo as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a 1 (um) ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras.

Define que cabe ao Ministério do Turismo estabelecer a Política Nacional de Turismo, planejar, fomentar, regulamentar, coordenar e fiscalizar a atividade turística, bem como promover e divulgar institucionalmente o turismo em âmbito nacional e internacional.

O poder público atuará, mediante apoio técnico, logístico e financeiro, na consolidação do turismo como importante fator de desenvolvimento sustentável, de distribuição de renda, de geração de emprego e de conservação do patrimônio natural, cultural e turístico brasileiro.

## O papel do Governo Federal no turismo

A atuação do governo federal tem por missão:

- Assegurar a proteção dos turistas e visitantes, bem como dos seus bens;
- Devem conceder especial atenção à segurança dos turistas estrangeiros, por causa da sua particular vulnerabilidade;
- Disponibilizar meios específicos de informação, de prevenção, de proteção, de seguros e de assistência, correspondendo às necessidades deles;
- Os atentados, agressões, raptos ou ameaças visando os turistas e os trabalhadores da indústria turística, bem como, as destruições voluntárias de instalações turísticas ou de elementos do patrimônio cultural ou natural, devem ser severamente condenadas e reprimidas em conformidade com as respectivas legislações nacionais. (Código Mundial de Ética do Turismo. Artigo 1º, item 4).

## O papel dos Estados Nacionais no turismo

Embora existam vários estudos sobre o papel dos Estados Nacionais no desenvolvimento do turismo, verifica-se na bibliografia um reduzido número de estudos sobre o papel dos Estados Federados. A Organização Mundial de Turismo concentra suas orientações para os Estados enquanto países, ou seja, sempre numa visão de macro planejamento.

Hoje o Brasil vive um momento único e especial a respeito da organização do turismo na Federação, pois pela primeira vez todos os Estados possuem um órgão responsável pelo turismo, seja uma fundação, uma coordenadoria, uma companhia, um departamento, uma agência, uma empresa ou uma secretaria.

Nesse sentido, os Estados brasileiros estão aptos para desenvolver as ações que lhes são inerentes, dentre as quais se destacam:

- Primar pela ética e justiça social em turismo;
- Elaborar o planejamento turístico;
- Financiar empreendimentos turísticos;
- Evitar distorções nos investimentos e formação de cartéis;
- Primar pelo não comprometimento de características culturais e naturais;
- Buscar preservar a soberania nacional;
- Auxiliar na pesquisa, organização e interpretação de dados turísticos;
- Estabelecer políticas de turismo locais;

- Divulgar seus atrativos, bens e serviços turísticos;
- Incentivar a formação e capacitação de gestores e profissionais de turismo;
- Implantar infraestrutura básica e turística;
- Apoiar projetos;
- Gerir de forma transparente o turismo.

## O papel dos Municípios no turismo

A estrutura administrativa municipal mais comum existente no Brasil é a Secretaria Municipal de Turismo. Na ausência da secretaria específica do turismo, pode existir uma Secretaria de Esporte e Turismo ou de Meio Ambiente, Cultura e Turismo, ou de Planejamento e Turismo. Muitas vezes, o turismo é tratado em um departamento dentro de outra Secretaria como, por exemplo, a de Planejamento, a de Cultura e Meio Ambiente ou a de Esportes. Podem, também, na ausência da Secretaria, existir uma Fundação ou Instituto, uma empresa de Economia Mista ou uma Autarquia. O importante é o Município criar sua estrutura de turismo de acordo com sua realidade, mas somente se tiver condições financeiras, humanas e tecnológicas para manter tal estrutura. Caso contrário será mais um gasto público sem retorno.

O município brasileiro que pretende ser turístico deve possuir uma Secretaria de Turismo, visto o maior poder de decisão e agilidade que isso traz e o grande volume de trabalho que uma decisão de receber turistas acarreta para os elaboradores da proposta. Além do mais, deve criar o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR), constituído por pessoas que representem os vários segmentos na localidade, sendo eles do setor público, privado ou do terceiro setor.

### Importante!

*A existência do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) independe da existência de uma Secretaria de Turismo e de qualquer partido político pertencem o prefeito e os vereadores. O Conselho existe e continua atuando mesmo se os quadros políticos forem mudados nas eleições municipais. Tal fator é fundamental para a continuidade das ações de desenvolvimento do turismo no Município, pois é de conhecimento que quando um novo prefeito assume o Município logo tenta apagar as lembranças de seu antecessor, ainda mais de for adversário político. Uma triste realidade que deve ser enfrentada e superada.*

O município em relação ao turismo tem como dever:

- Criar normas específicas e locais sobre edificações;
- Elaborar o Plano Diretor;
- Zelar por seu patrimônio cultural, histórico e ambiental;
- Valorizar a educação;
- Prover de infraestrutura básica o destino;

- Incentivar e valorizar boas práticas de educação, cultura e arte;
- Coordenar a elaboração do Plano de Turismo.

**Agora pesquise!**

***Em seu município existe algum órgão de política pública de turismo? Qual? Que ações são desenvolvidas?; Existe COMTUR? Qual sua atuação?; Apresente os municípios turísticos do estado do Ceará com seus respectivos órgãos ou entidades representativas do turismo local; Apresente os órgãos de política pública de seu País, seu Estado e seu Município e apresente, resumidamente, quais as políticas públicas mais atuantes em cada um.***

#### **4. Recursos e atrativos turísticos: naturais e culturais**

O recurso turístico é a material prima de um país ou região. Pode ser natural ou cultural. O recurso turístico cultural é resultante do desenvolvimento de atividades humanas e o recurso turístico natural é o que está distribuído no espaço geográfico e que constitui aquilo que se convencionou denominar de paisagem, identificando ou qualificando como de valor para uso turístico.

***Atrativo turístico é todo lugar, objeto ou acontecimento de interesse turístico, que motiva o deslocamento de grupos humanos para conhecê-lo.***

Constituem o componente principal e mais importante do produto turístico, pois determinam a seleção, por parte do turista, do local de destino de uma viagem, ou seja, gera uma corrente turística até a localidade. Os atrativos turísticos podem ser de lugar, eventos, ou ambos combinados.

Atrativo turístico (avaliação) é o processo que permite definir a importância, atual e futura, de um atrativo em relação a outros atrativos de características homogêneas. Para avaliar é necessário reunir um conjunto de fatores que permitam pontuar as qualidades e valores específicos que possui cada atrativo, em função de sua natureza e dos elementos que exercem ou podem influenciar o seu aproveitamento turístico. A análise destes fatores deverá ser efetuada sob o ângulo estritamente turístico.

**Atrativo turístico (categorias):** A1- Naturais/ecológicos; A2 – histórico-culturais; A3 – Manifestações e usos tradicionais populares; A4 – Realizações técnicas e científica contemporânea; A5- Acontecimentos programados/calendários de congressos e férias(eventos).

**Atrativo turístico (hierarquização):** é o processo que permite ordenar os atrativos turísticos de acordo com sua importância turística.

**Atrativo turístico (valor intrínseco):** é o valor em si do atrativo. Será obtido pela avaliação das características relevantes de cada categoria (atrativo turístico), através de uma análise comparativa com outro atrativo da mesma categoria e com características homogêneas.

***Para entender melhor!***

***Recurso turístico são o atrativo sem infra-estrutura básica para receber turistas. É considerado potencialmente turístico. No atrativo turístico já existe uma infra estrutura básica e de apoio, bem como, turística para a visitação.***

**Atenção!**

***Agora identifique os recursos e atrativos turísticos naturais e culturais de seu Estado ou região.***

## 5. Impactos positivos e negativos do turismo Sociocultural

O papel da atividade turística no desenvolvimento sociocultural

### Turismo Sertanejo



### Impactos socioculturais positivos do turismo

Tradicionalmente, os impactos socioculturais do turismo têm sido tratados apenas sob o ponto de vista de seus aspectos negativos, no entanto, o turismo também pode contribuir positivamente nesse campo, promovendo contatos entre diferentes comunidades.

O turismo pode ser ainda, um fator de aceleração de mudanças sociais positivas na comunidade, em termos de maior tolerância e bem-estar. Os impactos socioculturais da atividade turística podem ser benéficos quando entusiasma os moradores a buscar e trabalhar por melhorias, ou seja, melhorar a qualidade de vida e fomentar os valores ligados à igualdade. Por exemplo, os postos de trabalho proporcionados pela atividade turística têm permitido maior mobilidade na escala social em comunidades muito hierarquizadas. Por último, outro impacto benéfico que o turismo pode oferecer é o intercâmbio cultural entre moradores das regiões receptoras e visitantes. Esse tipo de experiência incide diretamente sobre a percepção do visitante em direção a outras culturas e maneiras de viver, aumentando a compreensão e o respeito às diferenças.

O contato entre os turistas e as localidades hospedeiras, em alguns casos, é marcado por contradições, tensões e problemas. Apesar disso, essa interação pode, simultaneamente, favorecer a criação de oportunidades para o fortalecimento da identidade social e, conseqüentemente, da preservação do patrimônio cultural e coletivo dos indivíduos e grupos das comunidades receptoras.

## **Impactos socioculturais negativos do turismo**

Os estudos sobre impactos sociais do turismo observam que o excesso de habitantes temporários (turistas) em um determinado lugar intervém no meio ambiente natural e humano à medida que territórios são constantemente desmatados para a construção de resorts, e rios são represados para a prática de esportes náuticos, entre outros problemas.

O turismo sem sustentabilidade acelera o processo de modificação de culturas locais – portadoras de outros hábitos e crenças -, transformando as relações tradicionais. Transformaram-se costumes e são geradas novas necessidades de consumo, aceleram-se as diferenças entre visitantes e prestadores de serviços, causando influências e impactos no modo de vida das pessoas do lugar.

Muitas vezes, quando o turismo não é planejado e ignora os princípios da sustentabilidade, as trocas aceleram a relação econômica (mercantilista) entre consumidores e prestadores de serviços, mas deixam de lado a relação entre os sujeitos sociais (relação cívica).

No aspecto ético-moral, como conseqüência do modelo de turismo sem sustentabilidade, a prostituição e a exploração sexual de crianças e adolescentes, assunto que abordado mais a frente, aumentam em todo território. Além disso, o turismo pode conduzir a processos de exclusão social, econômica e cultural e, com isso, gerar bons resultados apenas para as grandes empresas que vendem e lucram com a exploração da região.



Destaca-se que a expansão do fluxo turístico nas últimas décadas ainda não está acompanhada de processos que fortaleçam a inclusão sociocultural das populações e grupos sociais. Pelo contrário, em muitos lugares, esse fluxo tem provocado um processo no qual os habitantes locais são levados a se desfazerem de suas terras, sendo excluído dessa expansão, o que caracteriza um processo de desterritorialização e conseqüente exclusão.

Embora tenhamos apresentado acima os impactos positivos e negativos socioculturais do turismo, segue alguns em destaque:

### **Impactos Positivos**

- Justifica a conservação dos recursos culturais de modo geral.
- Divulgação e valorização dos aspectos culturais, costumes, comidas típicas, vestuário, entre outros.
- Financiamento de infra-estruturas utilizadas por turistas e residentes.
- Normalmente feito por empresas financeiras privadas, com apoio dos governos e outros patrocínios

### **Impactos Negativos**

- Conflitos entre turistas e residentes.
- Diferenças entre valores sociais e interesses podem gerar atritos
- Falsa autenticidade.
- Efeito demonstração com a adoção de estilos de vida e hábitos e costumes dos visitantes.

**Aumento da criminalidade:** Provavelmente o pior efeito negativo do turismo a nível sociocultural que afeta todas as classes sociais. Arrastões Seqüestros relâmpagos, Pequenos furtos em shows, boates etc. Golpes “Boa noite Cinderela”.

***Reflexão!***  
***Em seu município também acontece esses impactos?***

## **6. Cadeia produtiva do turismo**

A literatura específica sobre cadeia produtiva do turismo é pouco expressiva em termos quantitativos, tanto a nível nacional como internacional, e muito limitada quanto ao conteúdo de base conceitual e metodológica apresentado, mais confundindo que esclarecendo sobre o que de fato se está tratando. “Sistema”, “pólo”, “indústria”, “cluster” são termos que se tornam sinônimos de cadeia produtiva, com este sendo amplamente referenciado ao turismo como se o mesmo se constituísse numa

atividade econômica única e claramente delimitável – mesmo tendo-se em conta o seu caráter amplo e complexo, ou seja, a cadeia produtiva do turismo é a própria atividade do turismo tomada em seu conjunto.

A Confederação Nacional da Indústria - CNI, fazendo referência a termos como “indústria do turismo” e “indústria do lazer”, considera que:

*A cadeia produtiva do turismo abrange diversos segmentos da economia. Além dos segmentos diretamente relacionados como Marketing e Serviços Turísticos, Agenciamento de Viagens, Transporte, Hotelaria, Gastronomia, Entretenimento e Lazer, Eventos e Conferências, Atrações Culturais e Ecológicas; os setores de infra-estrutura básica e serviços públicos (saneamento, abastecimento de água e energia, telecomunicações, segurança e saúde) e o comércio em geral têm forte interação com o “setor” [...]. (CNI, 1998, p. 5).*

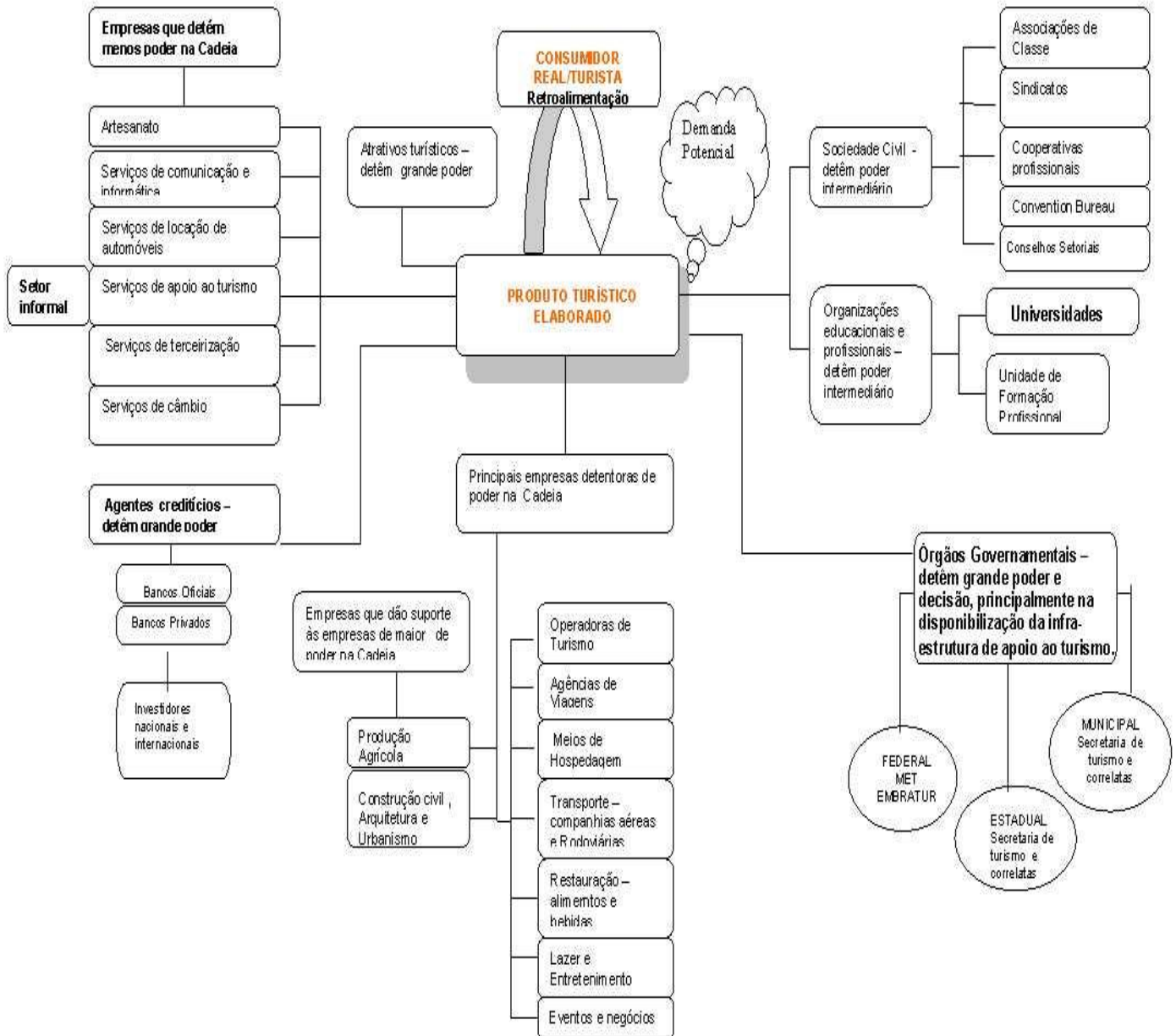
Carner (2001), formulando um modelo teórico-analítico sobre a aplicação da noção de encadeamentos aos serviços turísticos, distingue dois modos de se tentar explicitar os encadeamentos ou áreas de enlace do turismo na economia. O primeiro modo consiste em se buscar determinar de forma clara quais são as áreas da economia sobre as quais o turismo incide de forma mais representativa, para tanto será necessário se melhorar a informação estatística disponível sobre o “setor” / atividade – o que vem acontecendo a partir do marco conceitual da CST. O segundo se traduz na análise dos encadeamentos que ocorrem entre atividades e setores fornecedores de bens e serviços antes, durante e depois da produção de serviços turísticos.

Exemplo de cadeia produtiva do turismo.



a comunidade do turismo na web

.Mapeamento e desenho propostos da Cadeia Produtiva do Turismo



Fonte: [http://www.etur.com.br/rotinas/rotina\\_mostrafoto.asp?imgfile](http://www.etur.com.br/rotinas/rotina_mostrafoto.asp?imgfile)

Para Carner o turismo contribui de forma direta, indireta e induzida em uma série de áreas da economia, quais sejam:

- O emprego, direto e indireto, que se pode estimar pelo número de pessoas empregadas de forma permanente ou temporal, de maneira formal e informal, segundo as categorias e níveis de ocupação e como uma porcentagem do emprego total. [...];
- O produto gerado pelo turismo que se pode expressar em termos monetários e relacionar como porcentagem do Produto Nacional Bruto. Porém, a contabilização do valor agregado será de diferente magnitude de acordo com as atividades incluídas na definição do turismo e os instrumentos estatísticos do país [ou da região];
- O investimento, em infra-estrutura geral e específica em zonas turísticas [...]. Do investimento total se pode tentar captar o percentual da participação do investimento público e privado, assim como do investimento externo direto, [...] bem como as remunerações do capital, em suas diversas modalidades;
- A participação no setor externo sob a forma de exportações e importações. [...] Geralmente, a participação do turismo se contabiliza através da entrada de divisas no total das exportações do país e se pode comparar com as exportações totais e as de outros setores. Quanto às importações, se contabilizará as saídas de residentes para o exterior, assim como a importação de bens e serviços para fornecer os serviços de turismo nas atividades características, não características, indiretas e induzidas, e os pagamentos para o exterior;
- O turismo contribui à entrada de recursos para o erário público, na forma de contribuições diversas e impostos diretos, indiretos e induzidos [...] Por outro lado, o “setor” [do turismo] é destinatário de recursos do setor público que podem ser significativos, em particular nos aspectos de construção e manutenção de infra-estrutura básica nas zonas turísticas [...], [tradução livre nossa]. (CARNER, 2001, p. 1-2).

Segundo Carner, se podem reconhecer três níveis de participação do turismo em uma economia:

- Através dos efeitos diretos, gerados a partir dos gastos locais iniciais da cadeia, que são os gastos dos turistas;
- Por meio dos efeitos indiretos, que se referem à cadeia de compras e gastos em bens e serviços que realizam as empresas diretamente receptoras dos gastos turísticos, direcionados para os seus próprios fornecedores; e
- Em função dos efeitos induzidos, que constituem-se na série de gastos locais originados das remunerações dos empregados e dos proprietários das empresas, em cada um dos setores relacionados com o turismo, e que, por sua vez, geram outras atividades.
- Um aspecto mitigador da relevância e do nível de participação do turismo na economia de um país ou região é a ocorrência de fugas ou vazamentos, possibilitados pelas importações de bens e serviços e pagamentos a fatores de origem exógena, cuja existência e proporção em relação

aos ingressos monetários totais propiciados pela atividade turística, refletem certa magnitude e profundidade dos encadeamentos produtivos com os diversos setores da economia, ou sua debilidade, ou, ainda, sua ausência.

## 7. Turismo e segmentação



**Turismo de social:** Turismo Social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão.

**Ecoturismo:** Ecoturismo é um segmento da atividade turística que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações.

**Turismo cultural:** Turismo Cultural compreende as atividades turísticas relacionadas à vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura

**Turismo de estudos e intercâmbio:** Turismo de Estudos e Intercâmbio constitui-se da movimentação turística gerada por atividades e programas de aprendizagem e vivências para fins de qualificação, ampliação de conhecimento e de desenvolvimento pessoal e profissional

**Turismo de esportes:** Turismo de Esportes compreende as atividades turísticas decorrentes da prática, envolvimento ou observação de modalidades esportivas

**Turismo de pesca:** Turismo de Pesca compreende as atividades turísticas decorrentes da prática da pesca amadora

**Turismo náutico:** Turismo Náutico caracteriza-se pela utilização de embarcações náuticas como finalidade da movimentação turística

**Turismo de aventura:** Turismo de Aventura compreende os movimentos turísticos decorrentes da

prática de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo

**Turismo de sol e praia:** Turismo de Sol e Praia constitui-se das atividades turísticas relacionadas à recreação, entretenimento ou descanso em praias, em função da presença conjunta de água, sol e calor

**Turismo de negócios e eventos:** Turismo de Negócios e Eventos compreende o conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social

**Turismo rural:** Turismo Rural é o conjunto de atividades turísticas desenvolvidas no meio rural, comprometido com a produção agropecuária, agregando valor a produtos e serviços, resgatando e promovendo o patrimônio cultural e natural da comunidade

**Turismo de saúde:** Turismo de Saúde constitui-se das atividades turísticas decorrentes da utilização de meios e serviços para fins médicos, terapêuticos e estéticos.

## Unidade II



### A indústria hoteleira do século XXI.

#### Histórico da hotelaria

A palavra hospedagem vem do latim e, originalmente, significava hospitalidade, dada ou recebida, e também aposento destinado a um hóspede. O termo hospitalidade, também do latim, mantém até hoje o sentido original, que serve para designar o bom tratamento oferecido a alguém que se abrigue em nossas casas. É interessante lembrar que a palavra hospital tem a mesma origem, significando o bom recebimento dos doentes para tratamento e cura.

A primeira notícia sobre a criação de um espaço destinado especificamente à hospedagem vem de alguns séculos antes da era cristã, quando na Grécia antiga, no santuário de Olímpia, eram realizados os jogos olímpicos. Para esses eventos, foram construídos o estádio e o pódio, onde se homenageavam os vencedores e ficava a chama olímpica. Mais tarde, foram acrescentados os banheiros e uma hospedaria, com cerca de 10 mil metros quadrados, com o objetivo de abrigar os visitantes. Essa hospedaria teria sido o primeiro hotel de que se tem notícia.

Já as termas romanas, embora não se destinassem propriamente à hospedagem e sim ao lazer, dispunham de água quente, instalações de até 100 mil metros quadrados e cômodos para os usuários descansarem. Dependendo do status do cliente, esses aposentos podiam ser luxuosos e de grandes dimensões, ou mais simples, menores, até mesmo de uso coletivo, para as pessoas comuns.

A evolução hoteleira sofreu grande influência dos gregos e romanos, especialmente desses últimos, que tendo sido ótimos construtores de estradas, propiciaram a expansão das viagens por todos os seus domínios e, conseqüentemente, o surgimento de abrigos para os viajantes.

Com a queda do Império Romano, as estradas vieram a ser menos usadas, em razão da falta de segurança. Esse fato diminuiu o número de viajantes e, conseqüentemente, o número de hóspedes, prejudicando seriamente as pousadas. Desse modo, a hospedagem passou a ser oferecida pelos mosteiros e outras instituições religiosas, bem mais seguras e confiáveis.

De início um serviço informal, essa hospitalidade dispensada pelos religiosos tornou-se, mais tarde, uma atividade organizada, com a construção de quartos e refeitórios separados, e monges dedicados ao atendimento dos viajantes. Posteriormente, foram construídos prédios próximos aos mosteiros, destinados exclusivamente aos hóspedes, dando origem às pousadas.

Nesses abrigos, os hóspedes eram obrigados a cuidar da própria alimentação, da iluminação (velas, lampiões, etc.) e das roupas de dormir. Além disso, os viajantes dependiam da boa vontade e da acolhida dos responsáveis pela pousada.

No século XII, as viagens na Europa voltaram a se tornar mais seguras, e rapidamente as hospedarias se estabeleceram ao longo das estradas. Aos poucos, diversos países implantavam leis e normas para regulamentar a atividade hoteleira, especialmente a França e a Inglaterra.

Thomas Cook, um vendedor de bíblias, em 1841 andou 15 milhas para um encontro de uma liga contra o alcoolismo em Leicester. Para um novo encontro, em Loughborough, Cook alugou um trem

para levar outros interessados. Conseguiu reunir quase 600 pessoas, comprou e revendeu os bilhetes, configurando, dessa forma, a primeira viagem agenciada de que se tem notícia. Cook aparece como o “Pai do Turismo Contemporâneo”. A partir daí, ele não parou mais, fez seguidas viagens e organizou várias excursões.

Hoje em dia esse tipo de viagem coletiva traz inegáveis benefícios à hotelaria, às companhias aéreas, aos restaurantes, a indústria e ao comércio em geral, gerando também impostos que beneficiam inúmeros países.

No Brasil, o turismo como fenômeno social teve seu marco inicial com a criação da Sociedade Brasileira de Turismo, em 1923, que depois se tornaria o *Touring Club do Brasil*.

A hotelaria brasileira começou a crescer desde meados do século XIX, quando muitas das capitais e cidades principais de nosso país ganharam grandes e elegantes hotéis. No entanto, a expansão da atividade hoteleira só foi intensificada depois da II Guerra Mundial, e hoje está em níveis dos vigentes na hotelaria internacional. A par disso, em muitos casos, as peculiaridades regionais têm sido preservadas.

Alguns exemplos dessa expansão no Brasil foram os hotéis Amazonas, em Manaus; Grão Pará, em Belém; São Pedro, e Fortaleza; Boa Viagem, em Recife; Chile Hotel, em Salvador; Del Rey, em Belo Horizonte; Glória e Serrador, no Rio de Janeiro; e o Hotel Quitandinha, em Petrópolis.

Os anos 70 foram a época de ouro da hotelaria no Brasil. As grandes redes internacionais instalaram seus hotéis, sendo os mais representativos os seguintes:

- Hilton, em São Paulo, com duas unidades (Hilton e Brasilton);
- Sheraton, no Rio de Janeiro, com 5 estrelas, dispendo de praia particular, junto à Avenida Niemeyer, em São Conrado;
- Méridien, entre as praias de Copacabana e Leme, no Rio de Janeiro, em Salvador, ambos 5 estrelas;
- Accord, com as redes Novotel e íbis, espalhadas pelo país;
- PanAmerican, com o Internacional, no Rio de Janeiro;
- Club Méditerranée, com sua famosa rede com recursos próprios, na Bahia, na Ilha de Itaparica;
- Grupos espanhóis, incluindo a Meliá, que especialmente no rio de Janeiro, construíram algumas dezenas de hotéis.



Nos dias de hoje, a hotelaria nacional cresce a cada dia gerando milhares de empregos. Os hotéis estão sendo construídos com finalidade de conforto, comodidade e satisfação para o hóspede. O luxo e ostentação estão sendo substituídos por itens de segurança, facilidade hoteleira e soluções informatizadas. As perspectivas de crescimento da indústria hoteleira no Brasil são promissoras, em função da relativa estabilização da economia do país e do aumento acentuado das viagens turísticas nos dois últimos anos, o que significa que a estabilização da moeda e dos preços conduziu à incorporação do item viagens ao orçamento familiar, pelo menos entre a classe média.

As viagens turísticas ao exterior apresentam um componente importante para a hotelaria brasileira: os turistas brasileiros 80 por cento dos quais se destinam aos Estados Unidos, passam a conhecer o padrão da hotelaria de países desenvolvidos, que apresentam melhor qualidade e menores preços. Gradualmente, esses turistas irão pressionar as empresas do setor hoteleiro no Brasil a oferecer mais qualidade e preços menores.

## 1. Tipos de hotéis

### **Sobre o sistema de Classificação**

O novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) foi elaborado de forma participativa, através de uma ampla parceria entre o Ministério do Turismo, o Inmetro, a Sociedade Brasileira de Metrologia – SBM e a sociedade civil, e adotado como estratégia para o país, aumentando a competitividade do setor.

A classificação é, reconhecidamente, um instrumento de divulgação de informações claras e objetivas sobre meios de hospedagem, sendo um importante mecanismo de comunicação com o mercado. Possibilita a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país e auxilia turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas.

O Sistema Brasileiro de Classificação estabeleceu sete tipos de Meios de Hospedagem, para atender a diversidade da oferta hoteleira nacional (Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama & Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-Hotel) e utiliza a consagrada simbologia de estrelas para diferenciar as categorias.

Considerando que cada tipo de meio de hospedagem reflete diferentes práticas de mercado e

expectativas distintas dos turistas (um Hotel 5 estrelas é diferente de uma Pousada 5 estrelas, por exemplo), o SBClass estabeleceu categorias específicas para cada tipo:

- Hotel - **de 1 a 5 estrelas**
- Hotel Fazenda - **de 1 a 5 estrelas**
- Cama & Café - **de 1 a 4 estrelas**
- Resort - **de 4 a 5 estrelas**
- Hotel Histórico - **de 3 a 5 estrelas**
- Pousada - **de 1 a 5 estrelas**
- Flat/Apart-Hotel - **de 3 a 5 estrelas**

Para fins dos tipos empregados, entende-se por MEIO DE HOSPEDAGEM

*"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". (artigo 23 da Lei nº 11.771/2008)*

***O Sistema Brasileiro de Classificação é de adesão e adoção voluntárias pelos meios de hospedagem.***

## **Hotel**

Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária. Para o tipo HOTEL, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

## 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. Para o tipo RESORT, o SBClass estabelece as categorias de quatro estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O RESORT de categoria quatro estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para a categoria cinco estrelas, o RESORT deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

## Hotel Fazenda

Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo. Para que o tipo HOTEL FAZENDA, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL FAZENDA de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL FAZENDA deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

## 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. Para o tipo CAMA & CAFÉ, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a quatro estrelas (máximo).

O CAMA & CAFÉ de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o CAMA & CAFÉ deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

## 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. Entende-se como fatos histórico-

culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.

Para o tipo HOTEL HISTÓRICO, o SBClass estabelece as categorias de três estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL HISTÓRICO de categoria três estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL HISTÓRICO deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

## **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. Para o tipo POUSADA, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

A POUSADA de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, a POUSADA deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

## **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. Para o tipo FLAT / APART-HOTEL, o SBClass estabelece as categorias de três estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

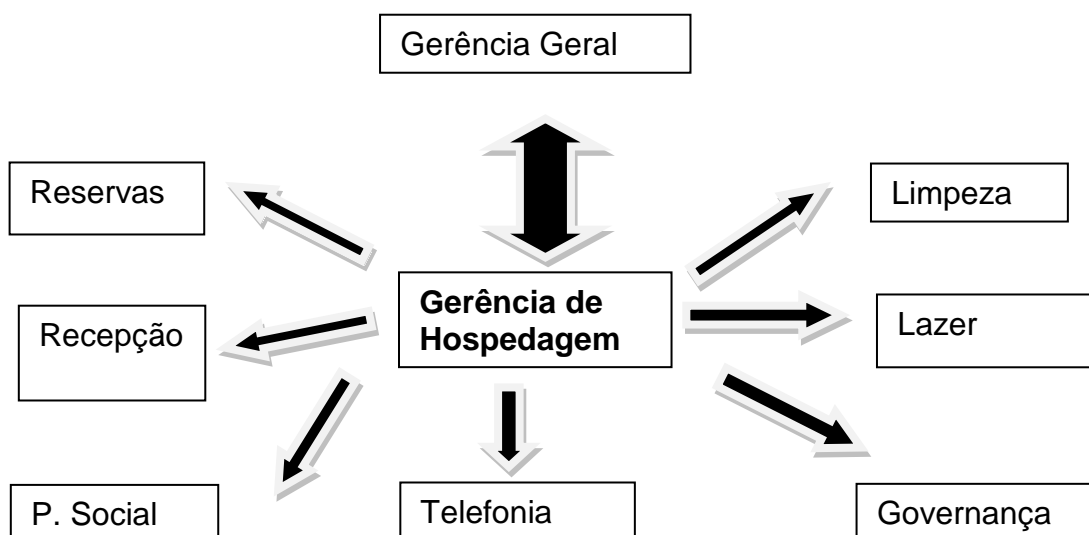
O FLAT / APART-HOTEL de categoria três estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o FLAT / APART-HOTEL deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.



## 2. Noções da operacionalidade nos hotéis: hospedagem, alimentos e bebidas.

### Hospedagem

#### Organograma do Setor de Hospedagem



**Gerência Geral:** a gerência geral de um hotel fica no centro de todas as responsabilidades e é visto como um dos fatores determinantes para o sucesso de um hotel. Frequentemente sob muita pressão, ela se constitui no ponto de aglutinação das necessidades de um hotel. É o gerente-geral quem determina tarifas, administra despesas e cuida das normas que devem ser observadas nos serviços e na administração. Além disso, precisa ser um profissional completo, que tenha bom relacionamento interpessoal com clientes e fornecedores, habilidade de gestor para coordenar atividades operacionais, programar e organizar serviços e que saiba manter a equipe de colaboradores motivada.

**Gerência de Hospedagem:** a gerência de hospedagem coordena todos os serviços oferecidos ao hóspede, como: acomodação, alimentação, recreação, lazer e providencia a infra-estrutura do estabelecimento. O gerente de hospedagem contrata, orienta e supervisiona os funcionários, checka instalações e negocia com empresas fornecedoras de produtos e serviços.

**Reservas:** Nos hotéis não-informatizados, é sempre aconselhável que os setores de reservas e recepção estejam próximos, pois auxilia a troca de informações. Esta condição não é necessária para os hotéis informatizados, pois o sistema disponibiliza as informações para todos os setores, independentemente da sua localização física.

Atribuições da reserva:

- Efetuar reservas de todos os tipos: provisórias, confirmadas (não garantidas) e garantidas;
- Registrar as reservas no plano ou quadro de disponibilidade;
- Registrar as reservas no livro de reservas;
- Elaborar formulários de reservas;
- Usar o rack de reservas;
- Preparar as listas de reservas correspondentes;
- Arquivar formulários;
- Analisar e atender pedidos especiais.

**Recepção:** o “hall” da recepção deve oferecer ao hóspede uma atmosfera agradável quanto a dimensões, decoração, equipamentos e apresentação do pessoal que ali trabalha. Além disso, o ambiente da recepção deve estar protegido do excesso de ruídos, possuir boa iluminação, aeração e boa visão dos letreiros informativos.

Não raras vezes, a recepção encontra-se localizada no “corredor” do “hall” que, além de não ser

o melhor local em termos funcionais, não o é também em termos de “postura receptiva”.

É importante ressaltar que sendo o hotel um sistema e embora todas as partes que compõe o sistema são importantes, algumas assumem maior relevância. Uma delas é a recepção.

### **Atribuições da recepção:**

#### **Durante o processo do Check-In**

- Atualizar a situação dos quartos no rack de apartamentos;
- Verificar a disponibilidade;
- Receber o hóspede com ou sem reserva;
- Receber hóspedes individuais ou em grupos;
- Controlar os vouchers;
- Verificar reserva;
- Oferecer opções de quartos;
- Aplicar descontos especiais;
- Oferecer outros serviços;
- Registrar o hóspede em ficha individual;
- Controlar documentos de identidade;
- Garantir a estada;
- Destinar o(os) quarto(o);
- Registrar o hóspede no livro de entrada e saída;
- Dar instruções ao pessoal informatizado;
- Acomodar o hóspede;
- Comunicar o check-in a todos os setores envolvidos;
- Intervir em situações especiais.

#### **Durante a estada do hóspede**

- Promover a venda dos serviços que o hotel oferece;
- Proporcionar ao hóspede toda informação solicitada, tanto do hotel, como da cidade, do país e da região;
- Receber e distribuir a correspondência do hotel e dos hóspedes;
- Receber e entregar telegramas, mensagens escritas, telefônicas, fax;
- Receber e entregar pacotes;
- Atender as solicitações dos hóspedes;
- Elaborar os relatórios de avarias;

- Coordenação com todos os setores do hotel;
- Controlar os cofres e caixas comuns;
- Guardar, entregar e receber chaves;
- Efetuar trocas de quarto;
- Controlar chamadas telefônicas recebidas e efetuadas;
- Intervir em situações especiais.

### **Controle de contas e caixa**

- Registrar entradas e saídas;
- Abrir e manter contas individuais e grupais;
- Realizar os controles necessários (por exemplo, boletins de caixa);
- Câmbio;
- Realizar funções de auditoria noturna;
- Coordenação com todos os setores do hotel.

### **Durante o processo de Check – Out**

- Verificar a existência de consumo extra nos diferentes pontos-de-venda;
- Solicitar a revisão dos quartos;
- Fechar e cobrar as contas individuais e grupais;
- Solicitar assinaturas no caso de uma conta-corrente;
- Controlar as chaves do quarto e do cofre de segurança;
- Agradecer e despedir-se do hóspede;
- Atualizar o rack de apartamento;
- Registrar saídas no livro e na planilha de entradas e saídas;
- Coordenação com todos os serviços do hotel;
- Atuar em situações especiais.

**Portaria social:** a portaria social ou “conciergerie” é um setor que fica contíguo à recepção. Em alguns hotéis, a recepção e a portaria se confundem fisicamente; formam uma única seção. A portaria social é considerada como um setor próprio que quase se confunde com a recepção, mas que possui atribuições e responsabilidades que lhe são específicas.

Quadro funcional da portaria social:

- **Chefe de portaria social:** supervisiona o setor; controla os horários do pessoal a ele afeto; atende aos hóspedes e supervisiona todo o movimento do “hall do hotel”, mantendo a ordem e a



limpeza;

- **Porteiros:** recebe ou entrega as chaves; recebe ou entrega recados e deixa na portaria; vigia a entrada e saída de pessoas do hotel, sobretudo daqueles que não estão hospedadas; presta informações e recebe e entrega encomendas.
- **Mensageiros:** auxilia o capitão-porteiro a receber o hóspede; conduzir o hóspede, juntamente com a bagagem, até a recepção; levar e buscar a bagagem do hóspede nos apartamentos; adquirir encomendas feitas pelos hóspedes quando tais objetos não são vendidos no próprio hotel e auxilia no controle de entrada e saída de pessoas estranhas no hotel.
- **Capitão-porteiro:** acolhe o hóspede; auxilia o hóspede a descarregar a bagagem; encarrega-se da guarda do automóvel; zelar pelo bom ambiente na entrada do hotel; auxiliar o hóspede quando da sua saída; providenciar táxi para hóspedes e controlar o estacionamento de ônibus quando da chegada de grupos.
- **Porteiro noturno:** checar, ao entregar as chaves ao hóspede, se este não se faz acompanhar de pessoa(s) não registrada(s) no hotel e enviar à telefonista a lista de pedidos feitos para que os hóspedes sejam despertados.

**Telefonia:** para prestar um bom serviço, as dependências devem oferecer condições agradáveis de trabalho. Locais demasiadamente fechados, sem ventilação, ruidosos, prejudicam o bom desempenho das atividades. O setor possui basicamente dos seguintes materiais e equipamentos: terminal de computador, relógios, escrivaninha, prateleiras, guias telefônicos, arquivos, impressos, microfones para chamadas, etc.

#### **Atribuições do setor:**

- Receber ligações;
- Localizar hóspede;
- Despertar hóspede;
- Efetuar ligações.

**Limpeza:** o setor de limpeza geral do hotel poderá, como já foi dito, ser subordinado também à governança. Contudo, a partir de determinadas dimensões e do tipo de hotel, aconselha-se a criação de um setor que fique subordinado ao gerente de hospedagem.

#### **Atribuições do setor:**

Manter limpos:

- Saguões e salas de estar;
- Salas de reuniões, locais para eventos;

- Sanitários sociais;
- Corredores e escadas sociais;
- Cabines telefônicas;
- Saunas e piscinas;
- Salas administrativas;
- Outros.

**Lazer:** dentro de uma macro visão, o serviço de lazer de um hotel tem a função de ir ao encontro das necessidades e dos anseios do homem moderno, procurando satisfazê-los. Para isto, é necessário dotar o hotel de uma infra-estrutura adequada. Na prática, cabe ao setor de lazer organizar e supervisionar todas as áreas de lazer quanto a: aos horários, qualidade do material, estado de funcionamento dos equipamentos, etc.

**Atribuições do setor:**

- Desenvolver atividades de lazer para adultos e crianças;
- Coordenar todas as atividades de lazer;
- Organizar os materiais de esportes
- Cuidar da programação audiovisual;
- Controlar o estoque, fazendo as requisições;
- Preparar relatórios mensais;
- Manter contatos cordiais com os hóspedes; participar da acolhida e do treinamento do novo funcionário;
- Orientar os empregados quanto à higiene pessoal, uso adequado do uniforme e do vocabulário e postura.

**Governança:** a governança é o departamento que se ocupa basicamente com a arrumação dos apartamentos, com a lavanderia/rouparia e com a limpeza geral.

**Atribuições do setor:**

- Dirigir, controlar e supervisionar as atividades do pessoal nos andares e na lavanderia;
- Atender as solicitações especiais;
- Tomar cuidados necessários para supervisionar a chegada, estada e saída dos hóspedes VIPS ou de grupo;
- Organizar e controlar a rouparia dos andares;
- Realizar inventários de roupas;
- Controlar e administrar o estoque e gasto dos produtos;

- Supervisionar a arrumação dos apartamentos;
- Resolver situações de emergência;
- Providenciar reparos;
- Cuidar dos objetos esquecidos;
- Supervisionar e controlar todo o processo de lavagem.

## Alimentos e bebidas – A&B

### Organograma do Setor de A&B



**Gerência de A&B:** A área de Alimentos e Bebidas – A e B, dentro da estrutura organizacional e funcional do hotel, é a mais complexa. Tem se constituído num verdadeiro “calcanhar de Aquiles” para muitos administradores de hotéis. Sobretudo porque, nessa área, as despesas com a mão-de-obra são, aproximadamente, 2,5 vezes maiores do que no setor de hospedagem, e a receita é 4 vezes menor, comparativamente com o mesmo setor. Face a essa situação, muitos hotéis têm optado pela “terceirização” desta área. A terceirização poderá se constituir numa excelente solução desde que inspirada no conceito de parceria.

#### Restaurante.



Considera-se restaurante o estabelecimento que fornece ao público alimentação mediante pagamento. O Decreto 84.910 de 15.7.80, em seu artigo 2ºb, atém-se à definição do restaurante de turismo, que é atendido como sendo “o estabelecimento destinado à prestação de serviços de

alimentação e que, por suas condições de localização ou tipicidade, possa ser considerado de interesse turístico”.

Os restaurantes existentes nos hotéis seguem as normas de classificação hoteleira. Um hotel de cinco estrelas não poderá, por exemplo, possuir um restaurante de terceira categoria. Não existe congruência. Por isso o restaurante sempre deve estar em harmonia com a categoria do hotel. Isso não exclui que o restaurante possa se caracterizar por cozinhas típicas e por modalidades de serviço bem definidas.

### **Banquetes**



O banquete é uma refeição (almoço ou jantar) solene ou festiva em que um grupo numeroso de pessoas se reúne para celebrar um acontecimento marcante da vida social ou política. Nesta ocasião, serve-se um mesmo menu a todas as pessoas dispostas em uma mesma mesa ou em mesas grandes, perto uma das outras. A elegância das pessoas é uma característica marcante dessa solenidade.

Quando as pessoas se reúnem para uma refeição, fora desse caráter solene e festivo, a designação mais adequada é almoço, jantar, coquetel etc. Contudo, todas essas manifestações, banquetes inclusive, podem estar inseridas dentro da designação EVENTOS, obedecidas as peculiaridades de cada uma. Os banquetes podem ser realizados em diversos locais, desde que ofereçam as condições adequadas. A maioria dos banquetes são feitos em hotéis, palácios e embaixadas.

A captação dos eventos, banquetes inclusive, é feita, na maior parte dos hotéis, pela gerência de marketing ou departamento de eventos. Cabe a ele, durante o processo de negociação, auscultar os desejos dos clientes e definir uma proposta contendo todas as especificações. A partir dessas informações, elabora-se um contrato que, uma vez assinado, passa a reger as relações entre as partes.

## Cozinha



Apesar da legislação pertinente em vigor e da existência de empresas especializadas na montagem de cozinhas, deve-se reconhecer que muitos hotéis não têm sido muito felizes ao planejar sua cozinha. Ao instalar-se uma cozinha, objetiva-se proporcionar ao cliente um serviço adequado à categoria do estabelecimento.

### Brigada da cozinha:

- **Chefe de cozinha:** planeja, dirige e supervisiona o trabalho da brigada da cozinha, dentre outras;
- **Entremetier:** prepara sopas, guarnições e legumes; batatas, exceto as fritas e ovos;
- **Saucier:** substitui o chefe quando a brigada não possui o subchefe; prepara os molhos quentes, peixes, exceto fritos e grelhados; crustáceos quentes, carnes, exceto as assadas e grelhadas;
- **Rôtisseur:** confeccionar os pratos de carnes, aves, pescados, legumes e ovos preparados da seguinte maneira: assado no forno, grelhados e fritos;
- **Garde-manger:** desossar, limpar e cortar carnes; preparar molhos frios e “buffet” frio; guardar os gêneros alimentícios em locais apropriados;
- **Pâtissier:** prepara massas, doces e salgados; modelar, montar, rechear e assar massas de confeitaria; decorar os produtos de confeitaria; prepara sobremesas e sorvetes; montar o “buffet” de sobremesas;
- **Chef de garde:** responder pelo atendimento da cozinha durante os intervalos de trabalho da brigada;
- **Aboyeur:** receber as comandas; “cantar” os pedidos para diversas praças e controlar saídas dos pedidos.

## Copa

A copa central de um hotel dispõe de vários equipamentos e utensílios necessários para os serviços que presta. Funcionam as vinte e quatro horas, ela possui, ao longo desse horário, várias e distintas obrigações, entre as quais destacam-se:

- Atender aos pedidos de café da manhã, seja no salão de café, seja nos apartamentos;
- Atender ao pedido de lanches rápidos, sucos, vitaminas, etc;
- Atender aos pedidos de cafezinhos, bebidas, “coffe-break” nas salas de reuniões;
- Preparar frutas, sucos, frios, etc. para a montagem do “Buffet” do café da manhã;
- Ocupar-se da higienização das câmaras frigoríficas, dos fogões e da maquinaria, localizados na copa;
- Solicitar a reposição as mercadorias, etc.

## Bar



Inúmeras são as possibilidades de localizar um bar, dentro da estrutura física do hotel. Dentre elas, destacamos uma: aquela que fica nas proximidades do restaurante. O bar, neste caso, serve como “válvula de escape”, ou seja, se o restaurante estiver ocupado, tem-se uma alternativa para acomodar o cliente enquanto espera. Uma outra alternativa, para se localizar o bar, no contexto do hotel, é aquela que fica nas proximidades do “hall” da recepção. O Lobby Bar se constitui num excelente ponto de encontro. Em todos os hotéis é praticamente obrigatória a instalação de um ou mais bares, que é exigência do hóspede nos tempos atuais. Nessa área temos o barman, que atua com sua equipe de garçons e *commis*.

**Stewarding:** é o departamento do hotel que gerencia uma boa parte do patrimônio do hotel pelo fato de ocupar-se a higiene e da guarda de louças, talheres, cristaleira e equipamentos da área de alimentos e bebidas. O agrupamento destas tarefas, sob a responsabilidade de um único setor, tem sido favorável, pois se conseguiu grande diminuição de quebras de material, melhor higienização e maior agilidade na prestação de serviço, beneficiando, com isto, a qualidade dos serviços.

## **Unidade III**

### **1. Turismo como profissão**



A formação profissional em turismo no Brasil tem sido discutida desde a implantação do curso, em 1971, por professores de várias áreas e, posteriormente, pelos primeiros formandos, os bacharéis em turismo. A Associação Brasileira de Bacharéis e Estudantes de Turismo e Associação Brasileira de Dirigentes de Escolas de Turismo e Hotelaria – ABDETH, em nível nacional são as que se preocupam com as questões referentes à educação na área.

O Curso de Turismo proporciona sólida formação humanística, técnica e prática. O mercado de trabalho espera que o profissional da área seja capacitado para planejar, empreender e gerir empresas turísticas, adaptando-se ao cenário competitivo globalizado, levando em conta aspectos relacionado à sustentabilidade e atendendo aos padrões técnicos internacionais.

## **Curso Superior**

### **O Bacharel em Turismo**

A graduação em Turismo abre um enorme leque de possibilidades profissionais. O bacharel em Turismo pode atuar em diversas áreas: Agências de viagens e operadoras de turismo; Consultorias e assessorias turísticas; Cruzeiros Marítimos; Empresas aéreas; Empreendimentos próprios; Empresas organizadoras de eventos; Empresas de animação e recreação; Hotéis, resorts, motéis, pousadas, e campings; Locadoras de veículos; Parques aquáticos e temáticos; Restaurantes, bares e similares; Setor público (Secretarias de Turismo); Transportadoras turísticas terrestres (rodoviárias e ferroviárias); Universidades, centros universitários e faculdades.

#### **Atividades Principais**

- Atuar em atividades relacionadas ao planejamento e Marketing de Destinos e Produtos Turísticos;
- Elaborar planos de desenvolvimento turístico para municípios e regiões diversas do País;
- Elaborar planos de negócios para empresas de Turismo e Hospitalidade;
- Criar, administrar e assessorar agências de turismo e eventos/recreação;
- Assessorar o cliente na escolha de planos de viagem ou excursão;
- Elaborar e gerir projetos em empreendimentos hoteleiros e extra-hoteleiro;
- Trabalhar na consultoria a empresas turísticas, transportadoras, empresas de entretenimento e lazer.

### **Curso Tecnólogo**

O Tecnólogo em Hotelaria estará apto para atuar nas diversas áreas da atividade de hospitalidade, em especial em sua vertente comercial, ocupando cargos em níveis de gerência, de supervisão e operacionais, bem como desenvolvendo trabalhos de assessoria e consultoria em empresas hoteleiras e não hoteleiras de caráter privado, público e do terceiro setor, bem como em autarquias e instituições de classe.

#### **Principais áreas de Atuação**

- Empreendimento de hospitalidade comercial (hotéis e congêneres)
- Centros de eventos e convenções;
- Empreendimentos de hospitalidade doméstica ou privada;
- Projetos de hospitalidade pública;
- Projetos de hospitalidade virtual;



- Empresas organizadoras de feiras, congressos e eventos em geral;
- Empresas/entidades de formação e desenvolvimento de recursos humanos para o mercado;
- Empresas de assessoria/consultoria a projetos hoteleiros;
- Empresas de informação, divulgação e documentação relacionadas à hospitalidade;
- Empresas de pesquisa de fatos e fenômenos ligados ao turismo e à hospitalidade;
- Empresas e espaços de lazer e turismo, centros culturais, clubes, parques de diversões, shopping centers, parques temáticos, navios, plataformas, etc., com setores voltados para a prática da hospitalidade e da hospedagem;
- Instituições de classe representativas de segmentos específicos do setor da hospitalidade;
- Organismos públicos que desenvolvem atividades ligadas ao turismo e à hotelaria;
- Organizações não governamentais do terceiro setor: ONGs e OCIPs.
- Restaurantes, casas de espetáculos, bares, danceterias;
- Empresas de healing hospitality (hospedagem voltada para os cuidados com a saúde).

## **Cursos Técnicos**

### **Catálogo Nacional de Cursos Técnicos – MEC**

Ao longo de 2007 e no primeiro semestre de 2008, especialistas de todo o país, além de representantes dos sistemas de supervisão de ensino dos estados, juntamente com representantes de outros órgãos do governo, somaram esforços ao Ministério da Educação para elaborar este documento que servirá na orientação de estudantes e instituições de ensino na oferta de cursos técnicos.

No início dos trabalhos, por meio do cadastro nacional, foram verificadas grande diversidade de denominações de cursos, em muitos casos, para designar perfis similares. No total foram encontrados cerca de 2.800 denominações distintas. Nesse sentido, tal situação dificultava sobremaneira a oferta, a orientação aos usuários e à sociedade, bem como a formulação de políticas, planejamento e avaliação dessa modalidade de educação profissional.

Como parte da política de desenvolvimento e valorização da educação profissional e tecnológica de nível médio, o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos configura-se como importante mecanismo de organização e orientação da oferta nacional dos cursos técnicos de nível médio. Cumpre também, subsidiariamente, uma função indutora ao destacar novas ofertas em nichos tecnológicos, culturais, ambientais e produtivos, propiciando uma formação técnica contextualizada com os arranjos

socioproductivos locais, gerando novo significado para formação, em nível médio, do jovem brasileiro. Esse mecanismo já foi adotado para os cursos superiores de tecnologia com êxito.

O Catálogo agrupa os cursos conforme suas características científicas e tecnológicas em 12 eixos tecnológicos que somam ao todo 185 possibilidades de oferta de cursos técnicos. Cumprindo a função de apresentar denominações que deverão ser adotadas nacionalmente para cada perfil de formação, o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos não impede, entretanto, o atendimento às peculiaridades regionais, possibilitando currículos com diferentes linhas formativas.

Destarte, para a área do turismo de uma maneira geral, foi desenhado o eixo tecnológico de hospitalidade e lazer.

## **EIXO TECNOLÓGICO: Hospitalidade e Lazer**

Compreende tecnologias relacionadas aos processos de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, bebidas, entretenimento e interação.

Abrange os processos tecnológicos de planejamento, organização, operação e avaliação de produtos e serviços inerentes ao turismo, hospitalidade e lazer.

As atividades compreendidas neste eixo referem-se ao lazer, relações sociais, turismo, eventos e gastronomia, integrados ao contexto das relações humanas em diferentes espaços geográficos e dimensões socioculturais, econômicas e ambientais. A pesquisa, disseminação e consolidação da cultura, ética, relações interpessoais, domínio de línguas estrangeiras, prospecção mercadológica, marketing e coordenação de equipes são elementos comuns deste eixo.

São traços marcantes da organização curricular destes cursos: ética, educação ambiental, normas técnicas e de segurança, historicidade, empreendedorismo, redação técnica, além da capacidade de trabalhar em equipes, com iniciativa, criatividade e sociabilidade.

Segue abaixo os cursos relacionados ao eixo tecnológico de hospitalidade e lazer com suas respectivas áreas de atuação.

### **TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM - 800 HORAS**

Desenvolve atividades de venda e serviço de pós-venda de produtos turísticos. Elabora roteiros de viagem, pacotes turísticos, emissão de bilhetes e orientação ao viajante. Realiza consultoria de viagens sobre roteiros e destinos, em conformidade com as demandas da atividade turística.

### **TÉCNICO EM COZINHA - 800 HORAS**

Atua na organização da cozinha, na seleção e no preparo da matéria-prima. Participa da

elaboração e organização dos pratos do cardápio. Executa cortes e métodos de cozimento, utilizando as práticas de manipulação de alimentos. Opera e mantém equipamentos e maquinário de cozinha. Armazena diferentes tipos de gêneros alimentícios, controla estoque, consumo e custos.

#### **TÉCNICO EM EVENTOS - 800 HORAS**

Auxilia e atua na prospecção, no planejamento, na organização, na coordenação e na execução dos serviços de apoio técnico e logístico de eventos e cerimoniais, utilizando o protocolo e etiqueta formal. Realiza procedimentos administrativos e operacionais relativos a eventos. Recepciona e promove serviços de eventos. Planeja e participa da confecção de ornamentos decorativos. Coordena o armazenamento e manuseio de gêneros alimentícios servidos em eventos

#### **TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO - 800 HORAS**

Orienta, assiste e conduz pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação. Informa sobre aspectos socioculturais, históricos, ambientais, geográficos e outros de interesse do turista. Apresenta ao visitante opções de roteiros e itinerários turísticos disponíveis e, quando for o caso, concebe-os considerando as expectativas ou necessidades do visitante. Utiliza instrumentos de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural.

#### **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM - 800 HORAS**

Atua na recepção e governança em meios de hospedagem. Executam atividades operacionais de recepção e atendimento a clientes, serviços de andares, comerciais critérios de qualidade na prestação de serviços prestam suporte ao hóspede durante sua estada, valorizando as características culturais, históricas e ambientais do local de sua atuação.

#### **TÉCNICO EM LAZER - 800 HORAS**

Organiza e executa atividades de lazer, recreação e animação sociocultural para as diversas faixas etárias, segmentos e programas sociais. Aplica técnicas de mobilização e articulação social na perspectiva da promoção da qualidade de vida. Organiza e anima a formação de grupos de lazer, de acordo com os interesses da comunidade na perspectiva da inclusão social.

#### **TÉCNICO EM SERVIÇOS DE RESTAURANTE E BAR - 800 HORAS**

Recepciona, encaminha e atende ao cliente no salão e bar do restaurante, bares e similares. Coordena a operação nos setores de bar e restaurantes, controla e inventaria estoque de bebidas e utensílios de salão e bar. Responsável pelo serviço de mesa e coquetelaria. Domina a etiqueta do

serviço de restaurante. Colabora na harmonização entre alimentos e bebidas.

**Pesquise!**

**Identifiquem em seu município os cursos existentes na área de turismo e qual a perspectiva de mercado de trabalho para o segmento.**

## 2. Turismo como indústria



Ao longo dos últimos 50 anos, o turismo cresceu de forma rápida e transformou-se numa das áreas mais importantes da economia global. No ritmo atual de expansão, o setor chegará a 2020 com faturamento de 2 trilhões de dólares por ano.

Em pouco mais de cinco décadas de história, os destinos turísticos multiplicaram-se e essa indústria tornou-se uma das mais ricas, dinâmicas e promissoras áreas da economia global. Não por acaso, ela é hoje prioridade tanto nas nações desenvolvidas quanto nos países mais pobres que enxergam no turismo uma força incomparável na geração de empregos e de divisas. "Nesses lugares, o setor cresce dez vezes mais rapidamente que nos mercados industrializados", afirma o francês Francesco Frangialli, secretário-geral da Organização Mundial de Turismo (OMT), agência da Organização das Nações Unidas (ONU) voltada para o setor.

A importância econômica da atividade turística cresce na mesma proporção do número de viajantes internacionais, em especial nos países em desenvolvimento. Neles, o setor chega a representar 30% do PIB, ante a média de 3% a 5% registrada nos países desenvolvidos. A importância social do turismo já pode ser percebida pela evolução das estatísticas. O continente que tem

apresentado maior crescimento no número de visitantes é justamente o mais pobre deles, a África -- 9% ao ano, bem acima da média mundial. Já o que vem crescendo mais lentamente é o mais rico, a Europa -- 4% ao ano.

Além de ter alcançado tamanho enorme, o setor de turismo possui algumas vantagens que o tornam um negócio único. Uma de suas características mais marcantes é que, embora a ação do governo seja importante na regulação e na infra-estrutura, são as empresas privadas que dominam. Elas detêm hoje o título de campeãs em capacidade de criação de empregos num período curto. Estudos mostram que o turismo é capaz de gerar novas colocações uma vez e meia mais rápido que qualquer outro setor industrial. A área também se destaca em tempos em que a preocupação com a preservação do planeta é cada vez maior. Diferentemente de outros setores, a expansão do turismo não consome mais recursos naturais, e tem pouco impacto no aumento da poluição.

Por fim, a indústria do turismo é extremamente dinâmica. Por mais que se encantem com um destino, os viajantes estão sempre dispostos a conhecer coisas novas -- ou seja, não há saturação nessa área. Por causa disso, graças a uma política correta de investimentos, roteiros completamente desconhecidos podem virar pesos pesados da área, como foi o caso de Dubai, nos Emirados Árabes. Nos últimos anos, a cidade-estado investiu bilhões de dólares na construção de obras nababescas para atrair turistas. Hoje, Dubai recebe mais de 6 milhões de visitantes por ano e é um dos destinos mais comercializados pelas agências de viagens.

### **Evolução do turismo no Ceará**

De acordo com a Empresa Brasileira de Turismo (Embratur/2010), o fluxo de turistas estrangeiros em território cearense durante 2010 contabilizou 95.786 chegadas e classificou o Estado em sétimo no ranking nacional . O Estado fica na 2ª posição, no maior movimento de turistas internacionais do país, desde 2005. A pesquisa identificou que as únicas vias de acesso ao Ceará foram aérea 79.346 chegadas e marítima 16.440.

A capital cearense ocupa hoje a 4ª cidade como destino turístico nacional mais procurado pelos brasileiros, segundo pesquisa feita pelo site de reservas hotéis.com e o 6º para os estrangeiros. Na preferência dos turistas nacionais, a capital cearense está atrás apenas de Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília. Só neste ano de 2011, as altas taxas de ocupação hoteleira, cerca de 90%, nos períodos de Réveillon, Alta Estação e Carnaval, comprovam o levantamento feito pelo site.

Segue os indicadores turísticos do Estado do Ceará, realizado pela Secretaria de

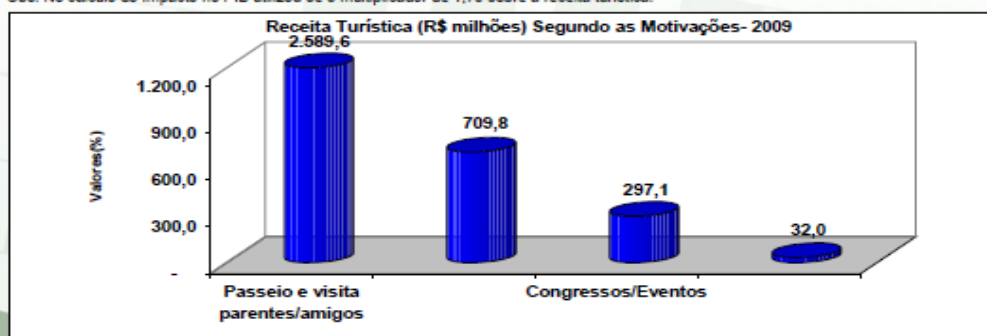
Turismo do Estado do Ceará-SETUR, em relação: à Demanda Turística via Fortaleza em 2009, a movimentação turística no Ceará 2000/09 e a sazonalidade da taxa de ocupação hoteleira de Fortaleza de 1996/2009.

### Demanda turística via Fortaleza segundo a motivação em 2009

Motivos	Turistas		Perm. (dias)	Gastos (R\$)		Receita Turística		Impacto no PIB(%)
	Total	(%)		Percapita	Percapita/Dia	R\$ Milhões	(%)	
Passeio e Visita Parentes/Amigos	1.743.823	70,7	12,5	1.485,00	118,80	2.589,6	71,4	8,0
Negócios/Trabalho	446.438	18,1	8,5	1.590,00	187,06	709,8	19,6	2,2
Congressos/Eventos	180.055	7,3	7,0	1.650,00	235,71	297,1	8,2	0,9
Outros	96.194	3,9	9,5	1.050,00	110,53	32,0	0,9	0,1
<b>Total</b>	<b>2.466.511</b>	<b>100,0</b>	<b>10,5</b>	<b>1.471,12</b>	<b>140,11</b>	<b>3.628,5</b>	<b>100,0</b>	<b>10,4</b>

Fonte: SETUR/CE

Obs: No cálculo do Impacto no PIB utilizou-se o multiplicador de 1,75 sobre a receita turística.



Segundo a pesquisa da SETUR/2009, a demanda turística via Fortaleza mostra em primeiro lugar um grande número de visitantes com motivação de lazer/passeio e visita a parentes-amigos, em segundo negócios/trabalho e em terceiro lugar congressos/eventos. Observa-se que o nosso maior produto turístico ainda continua sendo o lazer, ou seja, o binômio sol e praia, bem como, a diversão em nossa capital. Nesse sentido, refletimos a necessidade de inovar nosso destino turístico com a diversificação de novos produtos ampliando assim o fluxo e permanência do turista.

### Movimentação turística no Ceará: 2000/09

Anos	Movimentação Turística				
	Capital	(%)	Interior	(%)	Total
2000	1.507.914	22,3	5.239.917	77,7	6.747.831
2001	1.631.072	25,5	4.755.188	74,5	6.386.260
2002	1.629.422	25,0	4.879.847	75,0	6.509.269
2003	1.550.857	22,7	5.266.687	77,3	6.817.544
2004	1.784.354	23,4	5.826.275	76,6	7.610.629
2005	1.968.856	23,7	6.340.241	76,3	8.309.097
2006	2.062.493	22,5	7.103.255	77,5	9.165.748
2007	2.079.590	21,4	7.639.328	78,6	9.718.918
2008	2.178.395	21,4	8.003.224	78,6	10.181.619
2009	2.466.511	21,5	8.979.520	78,5	11.446.031

Fonte:SETUR/CE

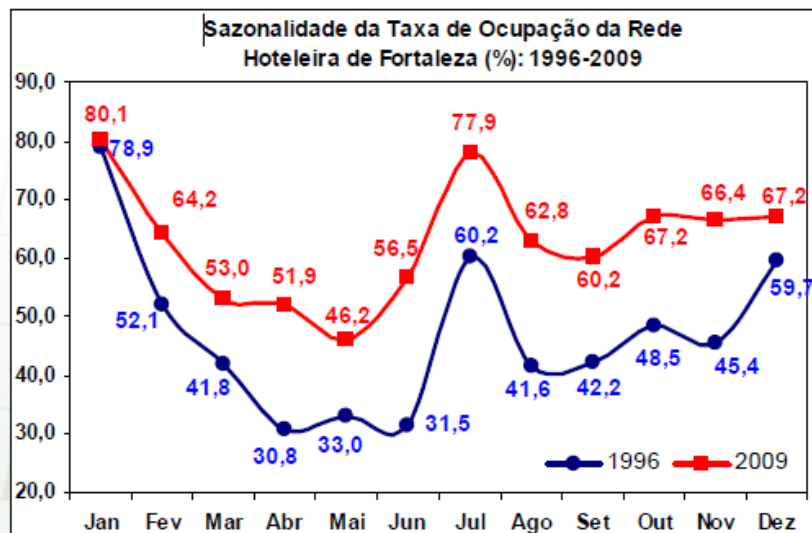
Obs: a) Total de 82 municípios turísticos e b) movimentação turística envolve os fluxos de origem nacional, internacional e intraestadual.

Quanto à movimentação turística, observa-se o aumento do fluxo de turistas para o interior em relação à capital. Nota-se que 0,8% de turistas que deixaram de visitar Fortaleza são os mesmos que optaram por conhecer o interior do Estado. Isso mostra a democratização do turismo para o interior do estado, ou seja, a concretização da política estadual de turismo em disseminar o fluxo turístico para todo o Estado do Ceará.

#### ***Para refletir!***

***O que tem mudado nos últimos anos em seu estado ou município em relação à atividade turística?***

### Sazonalidade da taxa de ocupação hoteleira de Fortaleza: 1996/2009



Quanto à sazonalidade da taxa de ocupação, identificamos um pequeno avanço nesse segmento entre o período de 1996 a 2009. Em 1996 a ocupação hoteleira era de 59,7% já em 2009 esse número aumentou para 67,2%. Isso significa que o Ceará por meio de trabalhos de marketing do destino turístico Fortaleza, ampliou em quase 8% o número de visitantes que utilizaram os meios de hospedagem.

### 3. Fatores que influenciam a gestão do turismo (planejar, preservar)

O planejamento do turismo subentende um conceito fundamental: é um sistema inter-relacionado de fatores de oferta e demanda. Os fatores de demanda são os mercados de turismo internacional e doméstico que utilizam atrativos, equipamentos e serviços turísticos. Os fatores da oferta compreendem atrativos e atividades turísticas, alojamentos e outros equipamentos e serviços. O processo de planejamento em turismo apresenta as seguintes etapas:

- Determinação dos objetivos;
- Inventário de todos os recursos turísticos naturais e culturais, com destaque para seus respectivos diferenciais;
- Análise e síntese da situação encontrada;
- Formulação da política e do plano de turismo e também de recomendações de viabilidade;
- Implementação de controle de gestão do processo como um todo.

O planejamento de turismo, além de ser um sistema integrado, exige também planos de longo prazo e projetos estratégicos. Os planos de longo prazo referem-se as metas e objetivos específicos e



acham-se vinculados aos padrões de desenvolvimento de um futuro determinado.

De outro lado, o planejamento estratégico está mais direcionado à identificação e solução de questões imediatas para mudar rapidamente situações futuras e enfrentar legal e institucionalmente as transformações necessárias. Também orienta-se mais para ação a curto prazo e ao encaminhamento acelerado de soluções e acontecimentos inesperados.

É através do planejamento que os impactos, tanto positivos, quanto negativos são avaliados, para que desta maneira tenha-se noção do que poderá acontecer no futuro com o desenvolvimento do fenômeno turístico em certo local e também a capacidade de carga é trabalhada e definida durante o planejamento. Essa é fundamental para que o Turismo não venha a se tornar o “vilão” degradando os recursos naturais pela saturação de turistas em um determinado local ao mesmo tempo.

Dessa forma percebemos que não basta apenas existir uma preocupação durante o planejamento, mas também em todas as fases de implementação e operação, por esse motivo optamos por trabalhar com o planejamento turístico sustentável. Este é baseado na sustentabilidade e tem como objetivo o desenvolvimento do Turismo de forma harmônica, buscando sempre minimizar os impactos negativos e maximizar os positivos, trabalhando desde o início do planejamento e também em todas as outras fases de desenvolvimento, avaliando permanentemente esse para que, caso surjam problemas sejam verificados e solucionados.

Por último, deve-se refletir a vontade da população em seu efetivo envolvimento e participação nas atividades de planejamento e desenvolvimento e em sua desejada sustentabilidade. Ou seja, todos os participantes precisam ser consultados e imbuídos de poder para tomarem decisões na área de turismo, e também precisam estar informados sobre questões de desenvolvimento sustentável. Desenvolvimento pressupõe mudança, transformação positiva, desejada e desejável.

#### **4. O significado sociológico do turismo**

**Para refletir!**

**Os Turistas: o que Esperam e o que obtêm do turismo**

Em nosso sistema existencial, os turistas são seres humanos que se encontram do outro lado da população dos países e das regiões visitadas e daquelas que os acolhem voluntária ou involuntariamente. Como vivem eles a experiência do turismo? Quais são suas motivações, interesses e necessidades? O que lhes traz, de fato, o turismo?

O ciclo da reconstituição começa pelo homem e suas necessidades, pelo homem comum que se torna turista e a seguir volta a ser o homem comum. Suas necessidades condicionam suas atividades. A psicologia nos ensina que todo ser humano se vê entre necessidades contraditórias, tais como:

- Trabalho – descanso
- Vigília – sono
- Esforço – repouso
- Receitas – despesas
- Profissão – família
- Liberdade – obrigações
- Risco – segurança

Encontrar o próprio equilíbrio entre as necessidade é dominar a vida. Na vida cotidiana do nosso mundo industrial é muito difícil manter um tal equilíbrio por muito tempo. De um lado, o homem está sujeito aos estímulos sob a forma da “corrida contra o relógio”, do barulho e do stresse. De outro, tantas coisas são monótonas, sem atrativos e iguais: a moradia, os arredores, o trajeto para o local do trabalho, o trabalho em si e até mesmo o lazer diário.

A possibilidade de sair, de viajar reveste-se de uma grande importância. Afinal, o cotidiano só será suportável se pudermos escapar do mesmo, sem o que, perderemos o equilíbrio e adoeceremos. O lazer e, sobretudo, as viagens pintam manchas coloridas na tela cinzenta da nossa existência. Elas devem reconstituir recriar o homem, curar e sustentar o corpo e a alma, proporcionar uma fonte de forças vitais e trazer um sentido à vida.

### **O encontro entre turistas e autóctones.**

Temos a tendência de esquecer que os viajantes e os autóctones encontram-se em situações completamente diferentes e mesmo opostas. A liberdade e o prazer de um são o fardo e o trabalho do outro. O ambiente de férias se choca com o ambiente de trabalho, e a necessidade de repouso com a necessidade de existência.

Nesse caso é necessário dar informações à população local, principalmente àqueles que têm contato direto com os turistas, e a todos, sobre a origem dos turistas, suas condições de vida (condições de trabalho, de moradia, climáticas etc), seu comportamento e os motivos pelos quais viajam. Caberia

também apresentar-lhes as vantagens do turismo sem esquecer das inconveniências e perigos que implicam. Os meios e os canais de informação devem estar adaptados aos grupos-alvos. Contam-se essencialmente entre esses as escolas em geral, as escolas profissionais de turismo e a mídia. Seria desejável que as regiões de origem e as regiões receptoras dos turistas colaborassem na criação desses meios de informação.

## Unidade IV

### 1. O turismo e o tempo de lazer



#### Tempo de lazer através das épocas históricas

##### Tempo natural ou cíclico:

- Nega-se a fluidez do tempo;
- Orienta-se seu dia pelo nascer e pôr do sol;
- O trabalho e a vida social dependem dos ciclos das estações;
- Vida espiritual gera a crença cíclica no “eterno retorno”.

##### Tempo vetorial:

- O tempo se torna vetorial – irreversível – principio, o apogeu e o fim do mundo;
- A igreja marca as horas, controla também o calendário marcando os dias santos;
- Os momentos de lazer são propostos como tempo de não trabalho, de gratuidade, de encontro;
- O significado da festa, seja religiosa ou profana, adquire um valor social universal.

##### Tempo mecânico:

- Criação do relógio fim do séc. XVIII;
- Reforma protestante (Lutero e Calvino) – o homem pecador se redime pelo trabalho;

- Nasce a burguesia – apontam as raízes do capitalismo;
- O homem passa a adequar sua vida pelo ritmo não só do relógio, mas de todas as máquinas;
- Rev. Industrial séc XIX acentua a primazia do trabalho. O tempo fora do trabalho é “vazio”. É valorizado o homem apressado, ocupado.

### Tempo psicológico

- É o tempo que se vive consciente e profundamente não em quantidade mas em qualidade;
- Criar o tempo livre: fim do dia, fim de semana, fim de ano....

### Tempo livre e turismo

#### 1. Divisão do tempo

**Tempo total:** tempo biológico

Tempo de trabalho

**Tempo livre:** Tempo morto

Tempo comprometido

**Tempo de lazer:** Turismo, recreação e outros.

1. **Tempo livre:** compreende aquela parcela de tempo ocupada com atividades específicas, fora do tempo de trabalho, a partir de uma decisão tomada livremente.

1.1 **Tempo morto:** é o tempo livre que não é ocupado nem com atividades de lazer, nem com compromissos de ordem econômica, social ou outra ordem, é um “nada a fazer”.

1.2 **Tempo comprometido:** é um tempo livre, porém comprometido com atividades que apesar de não fazerem parte do trabalho, também se revestem de caráter obrigatório. Ex: afazeres domésticos, bicos, compromissos familiares etc.

1.3 **Tempo de lazer:** é o tempo livre dedicado a um grupo de ocupações, às quais o indivíduo pode entregar-se de **livre vontade**, para repousar, divertir-se, recrear-se ou ainda desenvolver sua formação, após livrar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais. Sem tempo para lazer há o comprometimento físico e mental do homem, com queda da capacidade produtiva.

1.3.1 **Tempo de turismo:** é o tempo livre utilizado com atividades fora do local da residência habitual, implica em deslocamento e estada, portanto em utilização de recursos financeiros.

## 2. O trabalho e o lazer

### Condicionantes do turismo e do lazer na sociedade contemporânea

#### O lazer na sociedade industrial

- Diferenciar: O ócio (viagens dos gregos e romanos)

O lazer (sociedade contemporânea)

- Sec. XVIII o ócio era um atributo de classe e não uma divisão do tempo, de odas as pessoas;
- Existiam duas classes: **Trabalho**

### ***Não trabalho***

#### **Séc. XVIII: Rev. industrial:**

- Migração das pessoas das áreas rurais para os centros urbano-industriais;
- Aumento da população de 5 para 25 milhões;
- O ócio ostensivamente inútil deixou de ser bem visto;
- A reforma protestante apregoava o trabalho como virtude;
- A nobreza começou a dedicar-se a obras beneficentes;
- Concentração de riquezas nas áreas urbanas trouxe uma nova classe de ricos: banqueiros, financistas e comerciantes;
- A Rev. Industrial também trouxe a produção de bens de consumo em série. Era necessário às pessoas tempo para consumir esses bens.

#### **Final do sec. XIV:**

- O lazer passa a ser considerado uma necessidade das pessoas;
- Recompôr forças de trabalho;
- E ao longo do séc. passava a ser um bem de consumo.

Mas o que seria mesmo lazer nos dias atuais? Ele acontece quando você está assistindo ao seu programa favorito na televisão ou lendo sua revista em quadrinhos preferida, quando seu pai assiste ao jogo de futebol pela televisão ou no estádio, ou mesmo quando vocês vão ao campinho jogar aquela pelada. Ou ainda quando vão ao cinema, shopping, à praça, à praia ou ao sítio dos parentes para “curtir” o fim de semana; a viagem de férias no final do ano – quando se encerram as aulas – todas são atividades que podem ser consideradas como de lazer. Para isso, bastam que elas sejam realizadas por livre escolha após o cumprimento de todas as obrigações, sejam profissionais, religiosas, familiares ou sociais como vistos anteriormente.

A busca da diversão, do relaxamento e da felicidade, do belo e do que faz bem ao espírito e recompõe o corpo para a lida diária tem sido constante na história da humanidade, mas a forma como essa busca se configura após a Revolução Industrial é que determina o modo como conhecemos o lazer nos dias atuais. Várias são as formas para a busca do lazer, do entretenimento e da diversão.

Em muitos momentos da trajetória da humanidade, o trabalho foi desprezado pelas elites por ser considerado destinado aos escravos, aos servos, e aos menos providos de bens materiais e imateriais. Com a revolução religiosa, no início do século XVI, o trabalho ganhou importância e o grande vilão passou a ser o tempo livre. Assim, o elemento que antes era considerado próprio da parcela menos favorecida da sociedade ganhou centralidade: a economia abandonou o regime medieval por um regime capitalista, emergente do século XV.

Como destacado anteriormente, o tempo livre é o resultado das inúmeras transformações pelas quais passou a sociedade. Essas transformações podem ser percebidas com a modificação nos regimes de trabalho e de produção, na forma como o tempo passa a ser mensurado pelas constantes evoluções tecnológicas, principalmente dos transportes e dos meios de comunicação de massa. Essas e outras modificações alteram de forma definitiva os hábitos dos cidadãos que se deslocam com mais facilidade, seja na realidade concreta, ou seja, virtual. É nesse contexto transformado que se pode considerar o turismo como fenômeno com dimensões planetárias e de alcance cada vez maior no século XXI. Tendências indicam que esse fenômeno na sociedade contemporânea será cada vez mais aliado à busca do lazer por meio de entretenimento e diversão.

### 3. A etimologia do lazer

#### Lazer: conceituações e funções.

- Lazer, do latim *licere*, significa “ser lícito, ser permitido, poder-se fazer”;
- Fenômeno da sociedade industrial. A exaltação exagerada do trabalho fez surgir dialeticamente à valorização do não trabalho.
- É no tempo livre, que se vivencia o lazer.

#### Conceituações:

- 1. Conceituação econômica:** opõe lazer ao trabalho profissional. Este é útil, rende, dá lucro. Aquele é “vazio” com relação aos interesses de ordem econômica.
- 2. Conceituação sociológica:** o lazer é um tempo liberado do trabalho profissional e dos afazeres domésticos, contudo se afirma que ele pode ser vivenciado nas atividades sociopolíticas e religiosas, propostas ou impostas pelas instituições sociais, quando aceitas de bom grado e com prazer pelo indivíduo.
- 3. Conceituação psicológica:** define o lazer como um “estilo de comportamento”.
- 4. Conceituação psicossociológica:** apresenta o lazer como um tempo livre empregado na

realização da pessoa como um fim em si mesmo.

### **Funções do lazer:**

**Descanso:** fuga do stress (desgaste físico e mental); atividades – passeios, atividades, esportivas, recreativas, artísticas.

**Divertimento:** surgem como complementação, fuga e ruptura da monotonia das tarefas, mudança de lugar, ritmo e estilo; atividades: viagens, esporte, cinema.

**Desenvolvimento:** habilidade ao trabalho grupal, o seu próprio desenvolvimento social, oferecendo novas possibilidades de integração voluntária. Desenvolvimento das atividades adquiridas (TV, Jornal, rádio...).

## **4. O Profissional de Turismo e o Lazer**

Para que o profissional em Turismo possa tecer uma análise do seu mercado de atuação, cabe perfeitamente o estudo da conceituação teórica sociológica, tanto da sociologia do trabalho quanto da sociologia do lazer. Vários são os estudiosos no campo do Turismo que ressaltam a importância da pesquisa científica com enfoques em outras áreas do conhecimento humano.

Luiz Gonzaga Godoi Trigo, em seu livro: “A Sociedade Pós-Industrial e o Profissional em Turismo”, nos fala sobre o quanto é importante aprofundarmos nossa compreensão da atual conjuntura mundial, pois desta forma podemos entender porque o setor de serviços está crescendo no mundo inteiro. O turismo está inserido neste setor, assim como o comércio, transportes, saúde, educação, publicidade e propaganda, comunicações, artes, cultura, entre outras áreas. Desta maneira a formação do Bacharel em Turismo, engloba hoje, muito mais do que simplesmente o conhecimento sobre meios de hospedagem, transporte, restauração e eventos. Estende-se, assim, a gama de áreas de estudos, envolvendo a psicologia, administração, marketing, história, geografia, sociologia, filosofia, entre outras.

Aliás, “Turismo” é uma especialidade que abarca estes vários conhecimentos e a compreensão sobre a importância do Lazer, para o Bacharel em Turismo, é de grande importância, por ser o turismo uma das possibilidades dentro deste universo maior, ou seja, o Turismo está inserido no Lazer, conforme nos mostra Trigo:

... Mas o turismo deixou de ser um campo isolado no setor de serviços das sociedades pós-industriais. Participando do campo maior do lazer, o turismo interliga-se com a imensa variedade de opções destinadas ao tempo livre e aos aspectos culturais, educacionais, da mídia e dos esportes...

Apesar desta constatação, o que se verifica através deste estudo teórico e mesmo quanto à realidade de atuação dos profissionais ligados ao lazer, é que, hoje não se pensa no profissional formado em Turismo como sujeito atuante nas áreas relacionadas ao lazer, pelo menos no que diz respeito às empresas. Atualmente os profissionais que tratam e estudam o assunto são geralmente ligados aos cursos de Educação Física, ou mesmo outros cursos.

É possível compreender que as áreas de estudo que vêm se desenvolvendo há mais tempo, como administração de empresas, psicologia, educação física ou outras especialidades, tenham ocupado postos de trabalho que se relacionem a objetos de estudos e campo de atuação profissional que também podem ser preenchidos por um profissional em Turismo.

Ora, este acelerado aumento em cursos de capacitação profissional em Turismo é recente e é compreensível que o mercado de trabalho em geral desconheça a amplitude que empresta este curso ao seu profissional, seja em eventos, entretenimento, meio ambiente, conhecimento local e global, além dos outros comumente conhecidos. Deve-se então pensar, que cabe inteiramente a nós, futuros profissionais em Turismo, discutirmos este atual quadro para podermos propor modificações, estendendo nossa área de atuação e demonstrando que a soma de conhecimentos necessários ao profissional Bacharel em Turismo é suficiente para um engajamento e novas propostas em programas de lazer para empresas.

Segundo Trigo, o turismo é um dos componentes do setor terciário (predominante nas sociedades pós-industriais), e interagem com os setores de entretenimento, brinquedos e cultura como mercadoria lucrativa, complementando as inúmeras possibilidades de lazer.

O lazer por sua vez, não está desvinculado da produção capitalista em geral. Faz parte dela por ser uma atividade produtiva, por gerar mercadorias valiosas. O lazer interage também no campo educacional e cultural ao oferecer oportunidades de complementação à educação formal.

É recente e é compreensível que o mercado de trabalho em geral desconheça a amplitude que empresta o curso de turismo ao seu profissional, seja em eventos, entretenimento, meio ambiente, conhecimento local e global, além dos outros comumente conhecidos.

## 5. As políticas para o lazer

As políticas públicas desempenham um papel essencial na sociedade atual.

***Uma política pública pode ser definida como um conjunto de ações exclusivas do Estado dirigidas a atender às necessidades de toda sociedade a fim do bem comum. Estas políticas trazem em si linhas de ação que buscam satisfazer o interesse público. É função delas articular***



***as ações da iniciativa privada e a comunidade, informar, fomentar pesquisas e, de um modo geral, atender aos anseios da sociedade, cuidando assim da população de determinado local.***

Em relação ao turismo, a principal função que as políticas públicas assumem é democratizar a prática desta atividade, permitindo assim que o maior número possível de pessoas possa viajar. Além disso, é seu papel também controlar a qualidade dos bens e serviços oferecidos, proverem a utilização sustentável dos atrativos turísticos naturais e culturais, incentivarem o estabelecimento de parcerias entre os empresários turísticos e outros comerciantes locais, ampliar as possibilidades de capacitação dos atores envolvidos; intervir na realização de obras de infra-estrutura que contribuam para o turismo.

Uma das principais dificuldades encontradas frente ao desenvolvimento de projetos em prol do lazer e do turismo é o imediatismo político com o qual lidamos nos dias atuais. Muitos dos investimentos feitos nestas áreas são de médio e longo prazo, e isso se confronta diretamente com as idéias dos políticos que querem mostrar, de maneira tangível, os projetos que possuem para obter maior projeção eleitoral. Há ainda um grande distanciamento entre as políticas federais e estaduais, o que resulta em iniciativas desencontradas e gastos desnecessários de recursos.

O turismo pode e deveria estar presente na formulação de políticas públicas de lazer. Mas o turismo voltado para o crescimento das pessoas, da sua relação com as culturas, com o ambiente, com outras pessoas, ou seja, não deveria resumir-se a simples oferta de pacotes maravilhosos para atrair pessoas de outros lugares, seria preciso que as pessoas do lugar se sentissem parte dele, e para isso, considero fundamental que o conheçam. Portanto, seria necessário traduzir em ações as preocupações com o turismo e a questão ambiental. Ações essas que deveriam estar articuladas com o conjunto das atividades que visassem garantir uma melhor condição de vida para as populações urbanas e que fizessem parte do horizonte crítico e criativo das pessoas que elaboram políticas públicas para o lazer.

O lazer e o turismo revelam-se então como importantes agentes ao possibilitar que todos obtenham uma maior convivência social e até mesmo a reabilitação de pessoas que passaram por situações difíceis ou de isolamento e/ou problemas psicológicos. Conforme afirma Maria Rosário de Fátima Viana (1999):

“O lazer enquanto vivência lúdica é capaz de provocar alterações de valores pessoais e sociais. Só através da satisfação pessoal é possível vivenciar experiências que se opõem à imobilidade e valorizam a identidade”.

O turismo é uma excelente forma de socialização e de formação de vínculos pessoais, dois fatores de grande importância nessa fase da vida. As atividades de lazer e o turismo proporcionam, principalmente, para o público da melhor idade a reinclusão do idoso, melhoraram seu desenvolvimento intelectual, fortalecem suas habilidades físicas e mantêm sua independência. Elas podem ainda lhes proporcionar a redescoberta da motivação e novas propostas de vida, aumentando assim sua satisfação em viver.

***Responda!***

***Em seu município existe área ou equipamentos de lazer para a comunidade?; Quais os equipamentos de lazer identificados em sua região como atrativo turístico?.***

### **Referências bibliográficas**

- Aprendiz de lazer e turismo. Caminhos do futuro. Ministério do turismo – AVT/IAP – NT/USP. 2007.
- Programa de qualificação à distância para o desenvolvimento do turismo – curso de regionalização do turismo. Livros: 1,2,3,4,5. Ministério do turismo- universidade Federal de Santa Catarina-2008.
- BARRETO, Margarita, - Manual da iniciação ao estudo do turismo. São Paulo: Ed.Papirus, 2005.
- CARVALHO, Marcelino Nelson, - Lazer: Formação e atuação profissional. Campinas – SP: Ed. Papirus,1995.
- CAMARGO, L. O. L. Hospitalidade. São Paulo: Aleph, 2004.
- CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. 8.ed Caxias do Sul: Educus, 2001.
- CHON, K. S. & SPARROWE, R. T. Hospitalidade: conceitos e aplicações. São Paulo: Thomson, 2003.
- DUMAZEDIER, Jofre, - Lazer e Cultura popular. São Paulo: Ed. Perspectiva,1974
- DIAS, Reinaldo, - Introdução ao turismo. São Paulo: Ed. Atlas, 2005.
- KRIPPENDORF, Jost. Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens; tradução: contexto traduções. São Paulo: Aleph, 2001.
- LICKORISH, Leonard; JENKINS, Carso. Introdução ao Turismo. Campus Rio de Janeiro 2000.
- LOCKWOOD, A; MEDLIK, S., (orgs). Turismo e Hospitalidade no Século XXI. SP: Manole, 2003.
- MARCELLINO, N. C. Estudos do lazer: uma introdução. Campinas – SP: Autores Associados, 2000.
- ROLIM, L. C. Educação e lazer – a aprendizagem permanente. São Paulo: Ática, 1989
- SOUZA, Arminda Mendonça e Corrêa, Marcus. Turismo – Conceitos, Definições e Siglas. Manaus: editora Valer: 1998.
- SENAC. DN. Introdução ao turismo e hotelaria / Luiz Cláudio de A. Menescal Campos; Maria Helena Barreto Gonçalves, Rio de Janeiro: 1998.
- TRIGO, Luis G. Turismo Básico. São Paulo Senac 2002.
- TRIGO. Luiz Gonzaga Godói. A sociedade pós-industrial e o profissional de turismo. Campinas –SP: papirus, 1998.

### **Sites pesquisados:**

- [http://www.ucs.br/ucs/tpIVSeminTur%20posgraduacao/strictosensu/turismo/seminarios/semin\\_tur/pdf](http://www.ucs.br/ucs/tpIVSeminTur%20posgraduacao/strictosensu/turismo/seminarios/semin_tur/pdf)
- <http://www.am.unisal.br/graduacao/tur/pdf/tcc-glauciamscaio.pdf>
- <http://www.revista.inf.br/turismo04/artigos/art01.pdf>
- [http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=717&id=12351&option=com\\_content&view=article](http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=717&id=12351&option=com_content&view=article)
- [http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/legislacao\\_geral/11771\\_lei.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/legislacao_geral/11771_lei.html)
- <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Sobre.action>

**Luiziânia Gonçalves**  
**Turismóloga**



## Hino Nacional

Ouviram do Ipiranga as margens plácidas  
De um povo heróico o brado retumbante,  
E o sol da liberdade, em raios fúlgidos,  
Brilhou no céu da pátria nesse instante.

Se o penhor dessa igualdade  
Conseguimos conquistar com braço forte,  
Em teu seio, ó liberdade,  
Desafia o nosso peito a própria morte!

Ó Pátria amada,  
Idolatrada,  
Salve! Salve!

Brasil, um sonho intenso, um raio vívido  
De amor e de esperança à terra desce,  
Se em teu formoso céu, risonho e límpido,  
A imagem do Cruzeiro resplandece.

Gigante pela própria natureza,  
És belo, és forte, impávido colosso,  
E o teu futuro espelha essa grandeza.

Terra adorada,  
Entre outras mil,  
És tu, Brasil,  
Ó Pátria amada!  
Dos filhos deste solo és mãe gentil,  
Pátria amada, Brasil!

Deitado eternamente em berço esplêndido,  
Ao som do mar e à luz do céu profundo,  
Fulguras, ó Brasil, florão da América,  
Iluminado ao sol do Novo Mundo!

Do que a terra, mais garrida,  
Teus risonhos, lindos campos têm mais flores;  
"Nossos bosques têm mais vida",  
"Nossa vida" no teu seio "mais amores."

Ó Pátria amada,  
Idolatrada,  
Salve! Salve!

Brasil, de amor eterno seja símbolo  
O lábaro que ostentas estrelado,  
E diga o verde-louro dessa flâmula  
- "Paz no futuro e glória no passado."

Mas, se ergues da justiça a clava forte,  
Verás que um filho teu não foge à luta,  
Nem teme, quem te adora, a própria morte.

Terra adorada,  
Entre outras mil,  
És tu, Brasil,  
Ó Pátria amada!  
Dos filhos deste solo és mãe gentil,  
Pátria amada, Brasil!

## Hino do Estado do Ceará

Poesia de Thomaz Lopes  
Música de Alberto Nepomuceno  
Terra do sol, do amor, terra da luz!  
Soa o clarim que tua glória conta!  
Terra, o teu nome a fama aos céus remonta  
Em clarão que seduz!  
Nome que brilha esplêndido luzeiro  
Nos fulvos braços de ouro do cruzeiro!

Mudem-se em flor as pedras dos caminhos!  
Chuvas de prata rolem das estrelas...  
E despertando, deslumbrada, ao vê-las  
Ressoa a voz dos ninhos...  
Há de florar nas rosas e nos cravos  
Rubros o sangue ardente dos escravos.  
Seja teu verbo a voz do coração,  
Verbo de paz e amor do Sul ao Norte!  
Ruja teu peito em luta contra a morte,  
Acordando a amplidão.  
Peito que deu alívio a quem sofria  
E foi o sol iluminando o dia!

Tua jangada afoita enfune o pano!  
Vento feliz conduza a vela ousada!  
Que importa que no seu barco seja um nada  
Na vastidão do oceano,  
Se à proa vão heróis e marinheiros  
E vão no peito corações guerreiros?

Se, nós te amamos, em aventuras e mágoas!  
Porque esse chão que embebe a água dos rios  
Há de florar em meses, nos estios  
E bosques, pelas águas!  
Selvas e rios, serras e florestas  
Brotem no solo em rumorosas festas!  
Abra-se ao vento o teu pendão natal  
Sobre as revoltas águas dos teus mares!  
E desfraldado diga aos céus e aos mares  
A vitória imortal!  
Que foi de sangue, em guerras leais e francas,  
E foi na paz da cor das hóstias brancas!



**GOVERNO DO**  
**ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria da Educação*