

A Importância da diferencial conceitual entre os diversos tipos de segurança para a gestão de empreendimentos hoteleiros

Ana Rita Rodrigues de Faria¹
Andressa Náthilla N. Pivato²
Flávia Gonçalves Queiroz de Souza³
Luciana de Alcântara Cotrim⁴
Rodrigo Burkowski(autor)⁵

RESUMO: Os meios de hospedagem são um dos principais setores do turismo. Seu desenvolvimento se dá concomitante ao crescimento da atividade, e o hotel torna-se dessa forma, um dos segmentos mais visível. Com a função de receber bem o hóspede, proporcionando-lhe conforto, bem-estar e lazer durante sua estadia, o hotel deve ainda preocupar-se com a segurança do empreendimento (instalações físicas) bem como a segurança de seus hóspedes e funcionários. Este artigo objetiva mostrar a importância da segurança para os hotéis, como ela deve ser aplicada e ainda discutir sobre como este item pode influenciar na credibilidade da empresa e ser um quesito diferencial do serviço de hospedagem. Para tal utilizará de pesquisa bibliográfica e documental. Percebe-se que a segurança é muitas vezes deixada em segundo plano, já que ela não influencia diretamente a percepção da qualidade do hotel.

Palavras-chave: Hotel; segurança; gerência; hóspede, proteção.

ABSTRAT: The hospitality is one of the main equipment of the tourist trade. His development occurs with growth of tourism and the hotel becomes the most visible hospitality subsector. With the function of receive the guest, giving him comfort, welfare and recreation during their stay, the hotel must also concern itself with the security of the enterprise (facilities) as well as the safety of the guests and employees.

With the technology, materials and safety equipment are better, allowing hotels improve their facilities and services. Security is a basic question that should be considered by all hotels, but many do not consider important, relegating it to the background. Even the guests sometimes don't observe the procedures of security at the hotel. This article will show the importance of security for the hotels, how it should be applied and also discuss how this item can influence the credibility of the company and be a question of differential hospitality service.

Key-words: Hotel; security; management; guest, protection.

¹ Técnica em Segurança pelo CEFET/OP e graduanda em Turismo pela Universidade Federal de Ouro Preto/MG. Email: anaritacr@hotmail.com

² Graduanda em Turismo pela Universidade Federal de Ouro Preto/MG. Email: dessa94@hotmail.com

³ Graduanda em Turismo pela Universidade Federal de Ouro Preto/MG. Email: flavinhagq@hotmail.com

⁴ Técnica em Turismo pelo CEFET/OP e graduanda em Turismo pela Universidade Federal de Ouro Preto/MG. Email: nananovato@yahoo.com.br

⁵ Mestre em Hospitalidade(UAM), professor do Departamento de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto/MG. Email: rodrigo@turismo.ufop.br

Trabalho apresentado ao GT "Segurança em Meios de Hospedagem e Turismo" do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008

1 Considerações Iniciais

A história dos meios de hospedagem é bastante antiga e conforme Amazonas (2008) começou com as viagens dos homens de negócios, que ao se deslocarem, necessitavam de um local para descanso, onde se sentissem seguros e protegidos das intempéries, de furtos e/ou de outros animais. Ressalta-se que os meios de hospedagem começaram independentemente da atividade turística, visto que o Turismo, da forma como é entendido hoje, deve ser interpretado à luz do capitalismo contemporâneo.

Dentre os segmentos do turismo destaca-se o de negócios e de lazer como principais indutores da expansão da hotelaria. Somam-se também, as leis de regulamentação, o leque e a qualidade de serviços oferecidos que também evoluíram para atender ao mercado cada dia mais exigente. Apesar de certa uniformidade em relação aos princípios básicos, cada meio de hospedagem tem suas próprias características de acordo com o padrão de serviço, políticas, mercado visado, localização geográfica entre outros, porém em todos eles existe uma coisa bem singular que é a íntima relação entre os hóspedes, funcionários e instalações.

Dentre as mais antigas funções dos meios de hospedagem esta a responsabilidade de garantir a integridade física e emocional dos hóspedes. Brotherton (1999), em uma perspectiva histórica afirma que o anfitrião provê ao hóspede segurança e conforto, tanto fisiológico como psicológico. Dessa forma, esse trabalho pretende tratar, dentre os vários serviços oferecidos aos hóspedes, à segurança na hotelaria, que é considerada por vários autores como um fator essencial e intrínseco a atividade hoteleira. Assim, este artigo tem como objetivo principal discutir as diferentes formas de proteção ao hóspede, em especial os conceitos relacionados à segurança, diferenciando a segurança física da segurança psicológica. O trabalho também avança ao inserir no debate a sutil diferença entre proteção e segurança, que normalmente são tratados como sinônimo. Nesse sentido, as considerações apontam para uma importante diferenciação teórica entre esses dois conceitos.

Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental sobre hotelaria, segurança, segurança no trabalho, proteção, hospitalidade entre outros. Segundo Marconi e Lakatos (2006), consiste no desenvolvimento da pesquisa a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, revistas e artigos científicos. As autoras afirmam que a pesquisa documental assemelha-se muito à bibliográfica, porém utiliza-se de fontes primárias,

ou seja, materiais que ainda não receberam um tratamento analítico, como por exemplo, material eletrônico, cartas, fotografias, gravações.

Destacam-se, para esse trabalho, as contribuições de Cavassa (2001), Martineli(2004) e do site da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH.

2 Sobre os Meios de Hospedagem

O turismo é uma atividade complexa e multifacetada e é composto por empresas de diversos setores que, relacionadas entre si, formam o produto turístico. A hospedagem é um dos principais equipamentos desse produto, sendo de grande importância para o desenvolvimento do turismo na destinação.

Dentro do setor de hospedagem, o tipo mais significativo e visível é o hotel. Tradicionalmente, o hotel é um estabelecimento que oferece hospedagem e alimentação em troca de pagamento.

De acordo com o Dicionário AURÉLIO (2004, p.1058), o hotel consiste em um “estabelecimento onde se alugam quartos e apartamentos mobiliados, com refeições ou sem elas”. Os conceitos presente nos dicionários dificilmente expressam toda a complexidade que envolve os conceitos da área de ciência sociais aplicadas. Dessa forma, pode-se considerar que essa visão tornou-se inadequada, sendo necessária uma definição mais abrangente:

Hotel é um estabelecimento, de caráter público, destinado a oferecer uma série de serviços: alojamento, alimentos e bebidas, entretenimento e que persegue três grandes objetivos:

- a) ser uma fonte de receita;
- b) ser uma fonte de empregos;
- c) oferecer um serviço à comunidade.

MURO (1999) *apud* CANDIDO; VIEIRA (2003)

De acordo com Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), empresa hoteleira ou hotel consiste numa organização, que mediante o pagamento recebe clientes de forma indiscriminada, tendo ainda, no exercício de suas atividades, objetivos sociais. O empreendimento hoteleiro deve ter condições mínimas para receber hóspedes, dentre elas:

- Oferecer alojamento para uso temporário;
- Possuir espaço para guardar bagagem;
- Ser licenciado pelas autoridades competentes;

- Promover a manutenção, limpeza e arrumação das áreas e equipamentos de uso do hóspede;
- Manter os padrões previstos no Regulamento dos Meios de Hospedagem Brasileiro.

Portanto, nesse trabalho será utilizada uma definição geral, que contempla todos os tipos de empreendimento hoteleiro. Assim, entende-se por hotel “a palavra genérica que identifica e define diversos tipos de estabelecimentos comerciais destinados a acolher, alimentar e entreter pessoas” (CÂNDIDO; VIEIRA, 2003) e o foco das discussões será em torno do item segurança que é um padrão determinante para classificação de um meio de hospedagem dentro da matriz da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH).

Conforme o empreendimento, a organização se dará em função dos setores existentes. De acordo com Martineli (2004), os setores básicos de um hotel são: governança, recepção, *conciierge*, reservas, vendas, eventos, alimentos e bebidas, manutenção e controladoria. Em alguns casos, os setores se agrupam, formando um único setor (como por exemplo, o setor de reservas, vendas e eventos), isso dependerá do tamanho da empresa.

Os setores agrupam-se ainda, segundo Cândido e Vieira (2003) em áreas operacionais, que compreendem: área de hospedagem (reservas, recepção, governança, etc), área de alimentos e bebidas – A&B (restaurante, cozinha, *room service*, etc), área de eventos, marketing e lazer, e por fim, a área administrativa (recursos humanos, manutenção, portaria, almoxarifado, compras, etc).

Para fins de estudo e análise, este artigo contemplará apenas o setor de segurança diferenciando-o de proteção. Como para alguns autores, nem todos os meios de hospedagem possuem uma estrutura que tenha tal setor separado dos demais, trataremos a segurança como uma função da hotelaria concernente a área administrativa, mais especificamente, ligada à gerência geral.

3 Segurança na Hotelaria

Na hotelaria, a segurança e a manutenção são atividades gerenciais muitas vezes relegadas à segundo plano. Tal descaso já desencadeou vários desastres e tragédias que abalaram a opinião pública. Por essa razão é que o setor hoteleiro tem buscado melhorar a segurança das instalações, aproveitando-se das inovações tecnológicas, de forma a garantir ao hóspede uma estadia tranquila.

O fato é que a responsabilidade pela segurança em um hotel faz parte das tarefas diárias da gerência. Em grandes hotéis além da gerência, a segurança também fica a cargo de um departamento que tem a frente um engenheiro de segurança, e nos pequenos empreendimentos, a segurança se divide entre as seções. Para Gil (1995),

Vão desde a definição do perímetro de proteção e os bens a serem protegidos; a simulação das ameaças e o estabelecimento de medidas de proteção correspondentes; avaliação da relação custo benefício a cada cenário simulado via discussão em grupo das situações de insegurança estudadas; estabelecimentos de padrões de segurança em função das experiências estudadas; até a documentação das simulações praticadas .

De acordo com a definição do dicionário virtual Priberam, segurança consiste no “conjunto de sistemas de um regime destinado a garantir proteção contra diversos riscos sociais, em especial os ligados ao trabalho”. Para o dicionário AURÉLIO (2004, p.1821) segurança é “ato ou efeito de segurar. Estado, qualidade ou condição daquele ou daquilo em que se pode confiar. Certeza, firmeza, convicção.”

Em relação à hotelaria, a segurança deve ser considerada como uma política fundamental de um hotel. Sua aplicação abrange a segurança dos hóspedes e de seus pertences, segurança dos funcionários do hotel, segurança física da instalação, proteção e controle da propriedade, levando em consideração a localização do hotel e os possíveis riscos incontroláveis como guerras, desordens civis, desastres naturais, entre outros.

Embora o nos livros e manuais utiliza-se normalmente apenas o termo segurança, é importante ressaltar que em operações hoteleiras há uma distinção entre os termos proteção e segurança.

Segurança se refere aos desastres, prevenção de incêndio, dispositivo contra incêndio e condições de defesa de risco e prejuízo para o patrimônio. Já proteção está relacionada à necessidade de se sentir livre do medo, da ansiedade, de dúvidas envolvendo a si próprio, assim como a defesa contra perda ou furtos de hóspedes, funcionários e patrimônio da empresa. Contudo apesar de diferentes definições os dois termos são complementares. Tanto a segurança quanto a proteção se inter-relacionam com o bom funcionamento e a imagem do hotel.

Segundo Cavassa (2001), várias tipologias abrangem o termo segurança: seguranças física, biológica, contra incêndios, da instalação, externa, nos serviços, de acidentes; e também proteção dos pertences dos usuários, tranquilidade e ordem, entre outros. No entanto, este artigo abordará apenas as tipologias relacionadas à segurança física – englobando aqui a

segurança da instalação, interna e externa, bem como segurança contra incêndio, e à segurança do trabalho e capacitação do pessoal.

Segurança física de um hotel é aquela em que se busca evitar qualquer acidente físico dentro da instalação, que possa ocorrer com um hóspede ou funcionário. Ela deve ser pensada desde a concepção do edifício, visando eliminar possíveis riscos que atinjam a integridade da instalação, dos hóspedes e funcionários.

A segurança física também está relacionada a segurança interna e externa, que se refere ao monitoramento dos corredores, recepção, sala de estar e demais ambientes, além da vigia de atividades suspeitas de funcionários e turistas. Por conseguinte, é necessário também assegurar os hóspedes de possíveis assaltos, invasão ou roubos – situações alheias ao hotel, relativas ao entorno, mas que contribuem na construção da imagem do mesmo e na sensação de proteção do usuário.

Tem-se ainda, relacionado a proteção física a questão da segurança contra incêndio. Esta proteger o pessoal contra o perigo do fogo; todavia essa proteção não se limita apenas a apagar o fogo, mas começa com a conscientização de hóspedes e funcionários para que o fogo não aconteça, com uma estrutura de equipamentos de segurança e uma equipe preparada para o caso de evacuação.

Para garantir essa segurança, alguns equipamentos e procedimentos são necessários. Os itens de segurança mais comuns e que devem estar presente em todo estabelecimento hoteleiro são: extintores de incêndio, que devem estar no prazo de validade e em local adequado segundo a legislação; mangueiras de incêndio que também devem estar dentro do prazo de validade e em local de fácil acesso, conectadas permanentemente a registros de água de alta pressão; os sistemas de alarme; as saídas de emergência devidamente sinalizadas; o controle de entrada e saída de hóspedes através de portas com fechamento automático, de forma que ao retornar ao quarto o hóspede necessite utilizar um cartão ou chave. Câmeras de segurança e pessoal especializado de segurança também são itens importantes para o monitoramento do hotel e o controle da normalidade.

A capacitação de pessoal, também pode ser entendida como item segurança, pois conscientiza os funcionários a não roubarem os hóspedes. Ressalta-se que a segurança de pessoal também engloba a segurança do trabalho que trata de minimizar os possíveis riscos que os funcionários correm ao desempenhar suas atividades cotidianas referentes ao trabalho.

A segurança de um hotel pode ser feita pela própria organização ou através da terceirização, que representa uma alternativa comum no ramo hoteleiro. A segurança terceirizada apresenta vantagens no que tange a presença de pessoal especializado, garantia de recursos e economia. No entanto as desvantagens são percebidas no fato de o pessoal contratado não conhecer bem a política da empresa podendo quebrar o espírito de grupo com o restante da equipe. Outro fato é que, mesmo terceirizando o serviço de segurança o hotel não deverá ficar isento de responsabilidade.

No caso do hotel optar por ele mesmo fazer a segurança, as vantagens se manifestam no controle direto que o hotel tem de seus funcionários, preparando-os de acordo com suas qualificações e habilidades, e no fato da gerência saber profundamente suas necessidades e limitações referentes à segurança. Entretanto as tarefas de segurança podem ser deixadas em segundo plano por acúmulo de função por parte dos funcionários.

Como toda organização que desenvolve uma serie de atividades, a hotelaria apresenta riscos que se não forem previamente avaliados e feito um planejamento para saná-los, é provável que causem acidentes. Neste contexto destaca-se que “a gerência do hotel tem a máxima responsabilidade sobre a segurança em relação à legislação pertinente, ante os empregados e os hóspedes da instalação” (CAVASSA, 2001. p.81).

Assim sendo, “segurança hoteleira é o conjunto de medidas destinadas a proporcionar bem estar e segurança aos hóspedes, eliminar dentro do possível os procedimentos inseguros provocados por funcionários do hotel, e minimizar os riscos decorrentes de instalações inseguras” (CAVASSA, 2001, p.39). Portanto pode-se inferir que a segurança é considerada uma tarefa de maior importância dentro do sistema hoteleiro, pois se inter-relaciona com o bom funcionamento e a imagem do empreendimento, representando para o cliente confiança e vontade de retornar, e para o hotel, a melhora da imagem do estabelecimento, crescimento da produtividade e aumento da rentabilidade.

5 A Segurança como Critério para Classificação Hoteleira

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH - é um órgão técnico e consultivo que atua no estudo e solução de problemas do setor hoteleiro, cujo principal objetivo é elaborar regimentos para classe, visando defender os seus interesses. Esta associação tornou-se uma fonte de dados e informações relacionada à hotelaria. Dentre os

inúmeros trabalhos elaborados pela ABIH, está a matriz para classificação dos meios de hospedagem, que visa classificar os mesmos em categorias representadas por estrelas (fig1). Para tal são utilizados alguns critérios, tais como: avaliação física, aspectos de gestão e administração e aspectos de serviços.

Figura 1 - Tabela de Classificação da ABIH

CATEGORIA	CATEGORIA
Super luxo	☆ ☆ ☆ ☆ ☆+ (plus)
Luxo	☆ ☆ ☆ ☆ ☆
Superior	☆ ☆ ☆ ☆
Turístico	☆ ☆ ☆
Econômico	☆ ☆
Simples	☆

Fonte: ABIH, 2008.

Na avaliação física, temos: áreas, aspectos construtivos, equipamentos e instalações.

Nos aspectos de gestão e administração temos: sistema de recrutamento, qualificação e treinamento de pessoal bem como o seu monitoramento, também a supervisão e acompanhamento do desempenho e atendimento das expectativas.

Em relação à serviços temos: recrutamento e treinamento de empregados, presteza, cortesia e eficácia destes em função da política de pessoal do estabelecimento; e nível de qualidade dos serviços.

No aspecto segurança, a ABIH apresenta alguns critérios que devem ser seguidos por todos os meios de hospedagem. O que vai diferenciar a categoria entre um e outro é a variação dos itens, em função da aplicabilidade ou não de determinada condição.

Os itens de segurança abordados pela ABIH começam a serem exigidos a partir dos meios de hospedagem de três estrelas, sendo que os critérios direcionados aos meios de hospedagem de uma á três estrelas é o treinamento geral do pessoal em caso de situação de incêndio e pânico, e a existência de um porteiro. Têm-se então uma diferença em relação as Normas de Segurança do Ministério de Trabalho que impõem esse tipo de treinamento em função do número de empregados e não em relação à qualidade do serviço. Vale destacar que é responsabilidade do corpo de bombeiro da região aprovar o plano de combate e prevenção à incêndio, bem como fiscalizar as condições do edifício, sendo que em alguns lugares é obrigatório a apresentação do referido laudo para obtenção de licença de funcionamento.

Em meios de hospedagem de três estrelas ou superior os itens de segurança necessários são: o treinamento geral dos funcionários para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros). Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidade civil, devendo existir uma apólice que cubra estes acontecimentos, ou ainda, o estabelecimento responsabilizar-se até um limite pré-determinado. Além disso, é necessário que exista rotas de fugas sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes, em local visível.

Para os meios de hospedagem de quatro estrelas ou superior é necessário a existência de circuito interno de TV ou equipamento de segurança similar, cobrindo as áreas de portaria e recepção, rota de fuga sinalizada, cobertura contra roubo, equipes treinadas (brigadas) para lidar com situações de pânico e incêndio (assalto, explosão, inundação, outros), serviço de segurança do hotel feito por pelo menos um porteiro, e na utilização dos cofres o controle deve ser feito através de fichas, chaves ou códigos individuais, sendo que o hotel e o hóspede devem assinar um termo definindo as responsabilidades e garantias, assim como as normas de utilização. Para essa questão não fica claro na legislação se o hotel pode ou não cobrar pelo serviço de cofre, ou seja, poderá o hotel cobrar uma taxa pelo uso do cofre durante o período de hospedagem?

Os meios de hospedagem de cinco estrelas ou super luxo devem contar com um gerador de emergência com partida automática, assegurando abastecimento de energia quando necessário. Devem também ter um serviço de segurança com pessoal adequado, contratado e com dedicação exclusiva.

Apenas para categoria super luxo é necessário que o estabelecimento disponibilize se solicitado pelo hospede o serviço de segurança particular, com pessoal treinado e credenciado para o serviço de segurança privativa (guarda-costas), e possuir sistema eletrônico de detecção de presença do hóspede em todas as áreas do hotel.

O manual de avaliação para classificação dos meios de hospedagem da ABIH não contempla alguns meios de hospedagem como hotéis fazenda, pousadas e hotéis de lazer, que normalmente possuem uma estrutura diferenciada dos hotéis convencionais. Com isso, alguns fatores que são relevantes para a segurança desses equipamentos de hospedagem ficam à mercê da gerência e direção dos mesmos, que pode optar por seguir ou não as normas da ABIH. Até mesmo porque tais meios de hospedagem não possuem categoria de estrelas.

Outro fato importante é que nos itens de segurança da matriz de classificação não estão relacionados a procedimentos de segurança para com os funcionários e de equipamentos

de emergência. Pode-se supor, contudo, que os itens de segurança do trabalho dos funcionários e de sinalização de equipamentos não foram considerados em função dos mesmos constarem em normas regulamentadoras – NRs - do Ministério do Trabalho.

Conforme as definições de proteção que se relaciona a necessidade de se sentir livre do medo, e da definição de segurança baseada na prevenção de incêndios e desastres, na defesa de riscos e prejuízos; pode –se classificar os itens presentes na matriz da ABIH como proteção e/ou segurança segundo sua característica primordial.

Figura 2- Matriz Comparativa entre Segurança e Proteção.

ÍTEM DE SEGURANÇA	SEGURANÇA	PROTEÇÃO
Controle de uso de cofre	X	X
Circuito interno de TV ou equipamento similar	X	X
Gerador de emergência	X	
Rota de fuga sinalizada	X	
Serviço de segurança no estabelecimento	X	
Preparo para lidar com situações de incêndio	X	
Cobertura contra roubos/ furtos		X
Serviço de segurança particular		X
Sistema eletrônico de detecção de presença.	X	

Fonte: Autores, 2008.

Considerações Finais

Na maioria dos hotéis a preocupação com o serviço prestado vai além da estética e do bom atendimento. É visível a preocupação com o conforto, a qualidade do serviço e a sustentabilidade do empreendimento. A segurança, porém, pressuposto básico em qualquer empresa, é em muitos casos, colocada em segundo plano no tocante à prestação de serviço.

É óbvio que todos os hotéis atendem a requisitos básicos de segurança, já que para conseguir a licença de funcionamento deve atender a tais requisitos. O esforço aqui empreendido buscou demonstrar que mesmo sendo essencial, ela passa despercebida em muitos casos, tanto pela gerência do hotel como pelo próprio hóspede. Além disso, deve-se atentar para a parte da segurança relacionado à proteção, visto que hoje, este assume importante papel na construção da imagem do hotel.

Por parte da gerência, isso pode acontecer porque o gerente é muitas vezes negligente ou despreparado para o cargo. Cuidar da segurança das instalações implica em custos, e os

equipamentos são normalmente muito caros. Somam-se a isso os custos com manutenção desses equipamentos e com profissionais especializados.

Há também uma questão importante, que se refere ao marketing do hotel. Via de regra, o hotel não vende segurança, esta estaria implícita nas instalações. Não é um item de diferenciação dos serviços, visto que todo empreendimento hoteleiro deve zelar pela segurança de seu patrimônio, dos hóspedes e funcionários. E como acidentes são pouco freqüentes, a gerência tende a não valorizá-la como deveria.

Já no caso do hóspede, ao fazer uma reserva no hotel, ele busca primeiramente conforto, um lugar onde possa desfrutar de momentos de tranquilidade e lazer, ou apenas busca um local para passar a noite. A segurança é tida como um item inerente a hospedagem. Para ele, se o hotel possui equipamentos de última geração ou um sistema simples de segurança, não fará muita diferença para sua estadia. Isso porque ao chegar ao hotel ele não irá fiscalizar se os equipamentos existem ou não, nem se estão em conformidade de funcionamento. Para ele, a proteção tem que estar garantida independente de qualquer coisa.

Outro fator que faz com que a segurança não seja item de destaque é o fato de a mesma geralmente não influenciar na avaliação de satisfação do cliente. A qualidade do serviço não estará associada à segurança, já que a relação que se estabelece entre hóspede e hotel é se este último conseguiu atender às expectativas do primeiro, satisfazendo seus desejos e/ou necessidades.

Desta forma, a questão da segurança só terá realmente importância quando acontecer um acidente ou sinistro. Neste caso, a imagem do hotel pode ser prejudicada, correndo o risco de perder a credibilidade, afastando clientes ou ter a sua hospedagem inviabilizada.

É fundamental, portanto, que a segurança seja tratada com mais rigor e atenção. Que ela também possa ser usada como estratégia de marketing para diferenciação na prestação de serviços da hotelaria. Que passe a ser tratada como um item essencial, sem o qual a hospedagem não fosse possível.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMAZONAS, Eny. **História da Hotelaria**. Disponível em <<http://www.revistahoteis.com.br/portal/historia/historia.htm>> Acesso em 15 jan. 2008

BROTHERTON, B. Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality

Trabalho apresentado ao GT “Segurança em Meios de Hospedagem e Turismo” do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008

management. International Journal of Contemporary Hospitality Management. Bradford, 1999, p. 165-173.

CANDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara V. de. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CAVASSA, César Ramírez. **Hotéis: gerenciamento, segurança e manutenção**. São Paulo: Rocca, 2001.

COOPER, Chris *et al.* Trad. Roberto Cataldo Costa. **Turismo, princípios e prática**. 2. ed. Porto Alegre, Bookman, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINELI, José Celso. Fundamentos multidisciplinares do turismo: hotelaria. *In*: ANSARAH, Marília G. dos Reis (organizadora). **Turismo: como aprender, como ensinar**. vol 2. 3ed. São Paulo: SENAC, 2004. p. 156-157.

Matriz de Classificação Hoteleira. Disponível em <<http://www.abih.com.br/site.php>> Acesso em 07 jan.2008