



TURISMO



**SUSTENTABILIDADE
EM MEIOS DE
HOSPEDAGEM**

IMAGINE QUE VOCÊ ESTÁ PENSANDO NO ROTEIRO DE SUA PRÓXIMA VIAGEM...



... ESCOLHENDO O DESTINO E AS ATRAÇÕES TURÍSTICAS QUE ESSAS REGIÕES OFERECEM!



IMAGINE QUE, ALÉM DE SERVIÇOS DE QUALIDADE, DE UMA ATRAENTE CULINÁRIA, DAS BELEZAS NATURAIS E DE UMA ADEQUADA INFRAESTRUTURA...

... VOCÊ DESCUBRA QUE O LOCAL QUE VOCÊ VAI VISITAR PRÁTICA O **TURISMO SUSTENTÁVEL!**



O QUE ISSO REPRESENTA PARA VOCÊ?



E SE ALGUÉM LHE DISSESSE QUE O TURISMO SUSTENTÁVEL VAI ALÉM DA **PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE...**



QUE ELE AJUDA A DESENVOLVER AS COMUNIDADES LOCAIS, A TRAZER O CRESCIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL PARA A REGIÃO...



... DIVULGA AS TRADIÇÕES CULTURAIS E CONTRIBUI PARA VALORIZAR OS PATRIMÔNIOS DA REGIÃO, ASSIM COMO AS INDICAÇÕES GEOGRÁFICAS...



... OFERECE SERVIÇOS BASEADOS NA ÉTICA E NO PROFISSIONALISMO...



... E TEM COMO PRINCIPAL OBJETIVO A SATISFAÇÃO DOS SEUS VISITANTES!



QUE VALOR ISSO TEM PARA VOCÊ?



É BASEADO NESSE POTENCIAL DE CRESCIMENTO QUE A ABNT, EM PARCERIA COM O SEBRAE...



... APRESENTA UMA SÉRIE DE NORMAS TÉCNICAS PARA PROMOVER O TURISMO SUSTENTÁVEL NO BRASIL!



ESSA SUSTENTABILIDADE ESTÁ BASEADA NA SATISFAÇÃO EM RECEBER...

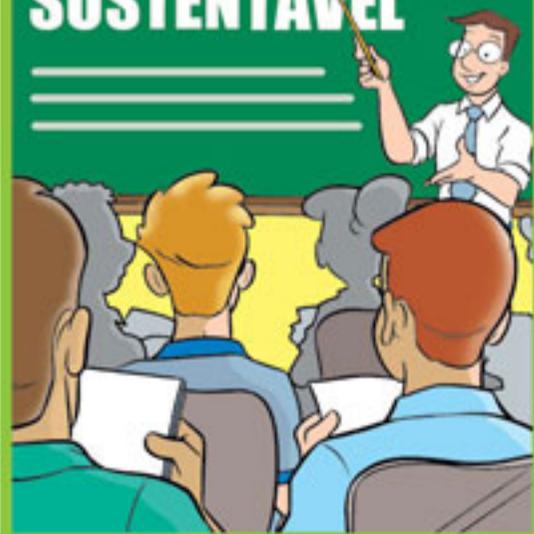


... NA EXCELÊNCIA EM SERVIR...



... NA PROFISSIONALIZAÇÃO DA GESTÃO DA EMPRESA E NA CAPACITAÇÃO PERMANENTE DE TODA A CADEIA PRODUTIVA DO SETOR!

GESTÃO SUSTENTÁVEL



**BARES,
RESTAURANTES,
POUSADAS,
HOTÉIS,
MEIOS DE
TRANSPORTE,
AGÊNCIAS E
OPERADORAS DE
TURISMO**

ENTRE AS NORMAS QUE SE DESTACAM, VAMOS APRESENTAR A NORMA **ABNT NBR 15401!**

DIRECIONADA AOS **MEIOS DE HOSPEDAGEM**, ELA É A REFERÊNCIA NACIONAL PARA A IMPLANTAÇÃO DE **SISTEMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE!**



ELA TRAZ OS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA CONTRIBUIR COM A PRÁTICA DO TURISMO SUSTENTÁVEL, PERMITINDO AOS HOTÉIS E POUSSADAS PLANEJAR SUAS ATIVIDADES, REDUZIR CUSTOS E DESPERDÍCIOS, AVALIAR SEU DESEMPENHO E PROMOVER MELHORIAS!



ESSA NORMA SE APLICA A QUALQUER **MEIO DE HOSPEDAGEM**, DE QUALQUER TAMANHO, PORTE OU LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA.

E REPRESENTA UM **PENSAMENTO INOVADOR NA GESTÃO EMPRESARIAL BRASILEIRA!**



E ISSO, COM CERTEZA, É UM DIFERENCIAL PARA OS PEQUENOS NEGÓCIOS!



JÁ QUE ASSUMIRAM ESSE COMPROMISSO E PRATICAM UMA GESTÃO PROFISSIONAL E RESPONSÁVEL...



... UTILIZAM ESSA NORMA COMO BASE PARA ORGANIZAR SUAS ATIVIDADES EM UM SISTEMA DE GESTÃO.



OU SEJA, QUANDO UM TURISTA ENTRA EM UM ESTABELECIMENTO CERTIFICADO PELA ABNT NBR 15401...



... ELE ESTÁ ENTRANDO EM UM LUGAR QUE TEM PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS!

VAMOS CONHECER ALGUMAS DELAS?



Práticas Ambientais

AS PRÁTICAS AMBIENTAIS ENVOLVEM O CONTROLE DOS IMPACTOS AMBIENTAIS E A CONSERVAÇÃO DAS ÁREAS NATURAIS E SUA BIODIVERSIDADE!

ALGUNS EXEMPLOS DESSE COMPROMISSO SÃO...



... SELECIONAR E USAR INSUMOS QUE MINIMIZEM OS IMPACTOS AMBIENTAIS...



... FAZER O USO RACIONAL DA ÁGUA...



... REDUZIR A QUANTIDADE DE LIXO GERADO...



... ADOPTAR PRÁTICAS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA...



... FAZER A GESTÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS...



... PRESERVAR A FAUNA E A FLORA DA REGIÃO...



Práticas Socioculturais

ESSAS PRÁTICAS ENVOLVEM A FORMA COMO OS MEIOS DE HOSPEDAGEM PROMOVEM E RESPEITAM AS TRADIÇÕES E PATRIMÔNIOS CULTURAIS DA REGIÃO!

AFINAL, A IDENTIDADE CULTURAL DE UMA REGIÃO É UM DE SEUS GRANDES ATRATIVOS TURÍSTICOS!



ALÉM DISSO, ESSAS PRÁTICAS DEMONSTRAM COMO O ESTABELECIMENTO CONTRIBUI PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL DA REGIÃO!



POIS, PARA SER SUSTENTÁVEL, O TURISMO DEVE SER CAPAZ DE TRAZER CRESCIMENTO E BENEFÍCIOS PARA TODOS!

ASSIM, A MEDIDA QUE A REGIÃO SE DESENVOLVE, ELA TAMBÉM OFERECE MELHORES SERVIÇOS, MELHOR INFRAESTRUTURA, MELHORES PROFISSIONAIS E TODO MUNDO SAI GANHANDO, PRINCIPALMENTE O TURISTA!



Práticas Econômicas

AS PRÁTICAS ECONÔMICAS ESTÃO RELACIONADAS AO **COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E A VIABILIDADE DO NEGÓCIO.**



EM OUTRAS PALAVRAS, É PRECISO OFERECER SERVIÇOS E PRODUTOS DE QUALIDADE QUE **ENCANTEM OS TURISTAS E SUPEREM AS SUAS EXPECTATIVAS!**

ENTRE ESSAS PRÁTICAS, ESTÁ O **COMPROMISSO EM INVESTIR NA CAPACITAÇÃO CONSTANTE DOS FUNCIONÁRIOS!**



DESENVOLVER PROCESSOS EFICIENTES E EFICAZES, QUE **AGREGUEM VALOR À ESTADIA DO CLIENTE!**



MANTER UM **CANAL DE COMUNICAÇÃO** COM O CLIENTE, **MONITORANDO SUA SATISFAÇÃO!**



GARANTIR A **SAÚDE E SEGURANÇA** DOS CLIENTES E TRABALHADORES EM **TODOS OS ASPECTOS!**



OUTRA PRÁTICA IMPORTANTE É A DEFINIÇÃO DE UM **PLANO DE NEGÓCIOS!**

ESTE ESTUDO AVALIA A **VIABILIDADE DO NEGÓCIO** E DIRECIONA NOSSAS AÇÕES!

E TEM MAIS...



Plano de Negócios

Objetivos e metas
Análise do mercado
Conceituação do produto
Política de formação de preços
Política de comercialização
Plano de investimento
Viabilidade econômica



A GESTÃO DEVE SER PALTADA NA **ÉTICA E TRANSPARÊNCIA** COM O CLIENTE, COMUNIDADE E DEMAIS PARTES INTERESSADAS. E NOSSAS AÇÕES DE MARKETING DEVEM SEGUIR ESSES PRINCÍPIOS!

TAMBÉM DEVEMOS RESPEITAR AS **LEIS VIGENTES** E AS **CONVENÇÕES INTERNACIONAIS** DE QUE O BRASIL É SIGNATÁRIO!



E, POR FIM, AVALIAR PERIODICAMENTE O DESEMPENHO DO NOSSO **SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE...**

... BUSCANDO OPORTUNIDADES DE MELHORIAS SEMPRE!

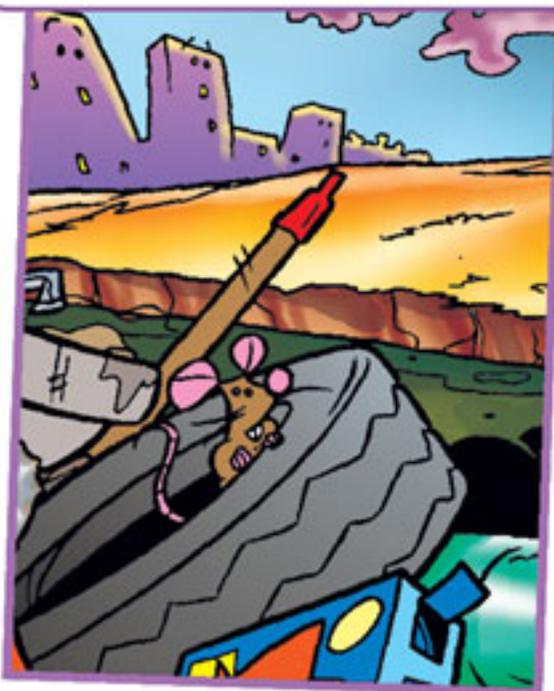


COMO VOCÊ PODE VER, O **TURISMO SUSTENTÁVEL** VAI MUITO ALÉM DA QUESTÃO AMBIENTAL!

ELE É UM **PENSAMENTO MODERNO E INOVADOR** NA GESTÃO TURÍSTICA, COM FOCO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE, NA PRESERVAÇÃO AMBIENTAL E NO DESENVOLVIMENTO DO NEGÓCIO E DA REGIÃO!



QUANDO A ATIVIDADE TURÍSTICA NÃO É PLANEJADA OU ESTRUTURADA, ELA PODE CAUSAR VÁRIOS IMPACTOS NEGATIVOS E SE TORNAR INSUSTENTÁVEL A LONGO PRAZO...



MAS QUANDO APLICAMOS OS CONCEITOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL, **NÓS PLANEJAMOS O FUTURO** DA NOSSA LOCALIDADE, PROMOVENDO MELHORIAS EM TODOS OS ASPECTOS QUE TEM VALOR PARA O CLIENTE, PARA A COMUNIDADE E PARA O NOSSO NEGÓCIO!



ATENDER À TODOS
ESSES PRINCÍPIOS É UM
GRANDE *DESAFIO!*



MAS TAMBÉM É
UMA GRANDE
OPORTUNIDADE!!!



TEMOS POTENCIAL
PARA SER UM
DOS *PRINCIPAIS*
DESTINOS
TURÍSTICOS
DO MUNDO!



POR ISSO, PENSAR NO
TURISMO COMO UMA
ATIVIDADE ESTRUTURADA
E SUSTENTÁVEL É UM
PASSO IMPORTANTE PARA
DARMOS UM *GRANDE*
SALTO DE QUALIDADE!

AGORA É
COM VOCÊ, CARO
LEITOR!



A NORMA
ABNT NBR 15401
É UM GUIA PARA
IMPLEMENTARMOS ESSA
NOVA MENTALIDADE
EMPRESARIAL!

ELA TRAZ OS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA CRIAR UM SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE...

... ORIENTANDO O GESTOR EM CADA ETAPA DO PROCESSO!



O SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE REDUZ CUSTOS...



... CONTROLA OS RESULTADOS...



... PROMOVE A MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS...

... O DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO...

... E CRIA AS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA O TURISTA VOLTAR E INDICAR NOVOS CLIENTES!



QUER SABER MAIS SOBRE O QUE AS **NORMAS TÉCNICAS** PODEM FAZER PELO SEU NEGÓCIO?

ACESSE AGORA O **PORTAL DOS PEQUENOS NEGÓCIOS**, UMA PARCERIA ENTRE O **SEBRAE** E A **ABNT**.



www.abnt.org.br/paginampe

A **BIBLIOTECA VIRTUAL** TRAZ VÁRIAS INFORMAÇÕES, COM CASOS DE SUCESSO, GIBIS, VÍDEOS, ARTIGOS E MUITO MAIS, TUDO GRATUITO!

Coleções Setoriais



POR EXEMPLO, LÁ VOCÊ PODE ASSISTIR À HISTÓRIA DE UM HOTEL QUE **IMPLANTOU O SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE NA PRÁTICA!**



VOCÊ TAMBÉM PODE **ECONOMIZAR** NA AQUISIÇÃO DE **NORMAS TÉCNICAS** PAGANDO APENAS **1/3** DO SEU VALOR, FRUTO DO CONVÊNIO ENTRE **SEBRAE** E **ABNT!**



E TAMBÉM PODE TER ACESSO GRATUITO AO **GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA ABNT NBR 15401**, ENTRE OUTROS!





O OBJETIVO DESSA PARCERIA ENTRE O SEBRAE E A ABNT É CAPACITAR E TORNAR OS PEQUENOS NEGÓCIOS MAIS COMPETITIVOS! AFINAL, ELES TÊM UM PAPEL IMPORTANTE NA GERAÇÃO DE EMPREGOS E FORTALECIMENTO DO TURISMO EM NOSSO PAÍS!

PARA SABER MAIS DETALHES SOBRE AS NORMAS TÉCNICAS, ENTRE EM CONTATO COM A ABNT...

... OU COM AS AGÊNCIAS DO SEBRAE DE SUA REGIÃO!



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

www.abnt.org.br
cit@abnt.org.br
(11) 3017-3645



www.sebrae.com.br
Tel: 0800-570-0800
ou ligue para a agência
da sua cidade

FAÇA PARTE
DESSE ROTEIRO!

E AJUDE O BRASIL
A CONSTRUIR AS BASES
PARA O TURISMO
SUSTENTÁVEL!



"Turismo Sustentável" – é um título feito pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), para o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), com desenhos elaborados pela Montandon & Dias | Todos os direitos reservados ao Sebrae. É proibida a reprodução parcial ou total desta publicação.

NORMAS PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM

ABNT NBR 15031:2004 - Turismo - Hospitalidade para supervisores e gerentes - Competência de pessoal

ABNT NBR 15284:2005 - Turismo - Motorista de táxi - Competência de pessoal

ABNT NBR 15046:2004 - Turismo - Capitão-porteiro - Competência de pessoal

ABNT NBR 15035:2004 - Turismo - Recepcionista em função polivalente - Competência de pessoal

ABNT NBR 15039:2004 - Turismo - Mensageiro - Competência de pessoal

ABNT NBR 15042:2004 - Turismo - Chefe de recepção - Competência de pessoal

ABNT NBR 15029:2004 - Turismo - Caixa - Competência de pessoal

ABNT NBR 15033:2004 - Turismo - Manipulador que atua em estabelecimento de serviço de alimentação no setor de turismo - Segurança de alimentos

ABNT NBR 15027:2004 - Turismo - Chefe executivo de cozinha - Competência de pessoal

ABNT NBR 15021:2004 - Turismo - Cozinheiro em função polivalente - Competência de pessoal

ABNT NBR 15022:2004 - Turismo - Churrasqueiro - Competência de pessoal

ABNT NBR 15023:2004 - Turismo - Pizzaiolo - Competência de pessoal

ABNT NBR 15018:2004 - Turismo - Garçom em função polivalente - Competência de pessoal

ABNT NBR 15047:2004 - Turismo - Camareira ou arrumador - Competência de pessoal