

Claudio Alexandre de Souza

Responsabilidade Social Empresarial: uma Forma Contemporânea de Hospitalidade Comercial em *Resorts* – Estudo de Caso da Pousada do Rio Quente *Resorts*

Orientador: Profa. Dra. Ada de Freitas Maneti Dencker

Defesa: 25.02.2005

Resumo

Este trabalho tem o propósito de buscar um maior entendimento sobre a relação entre a prática de ações de responsabilidade social empresarial em resort e conseqüências para uma prática de ações hospitaleiras na dimensão comercial. Para tanto, foram analisados elementos conceituais e pragmáticos observando as possíveis interfaces entre os mesmos, procurando apresentar considerações conceituais sobre hospitalidade, responsabilidade social empresarial e resorts. Elaborou-se revisão bibliográfica e documental sobre o assunto. Analisou-se o estudo de caso do resort - Pousada do Rio Quente Resorts, como referência desse tipo de estabelecimento no Brasil. Discutiram-se as relações que ocorrem entre os stakeholders, ou seja, as partes envolvidas como: funcionários, comunidade, acionistas, fornecedores, concorrentes e o meio ambiente e que resultam de ações sociais entre as partes. Constatou-se que, efetivamente, há forte correlação na fundamentação para prática de ações de responsabilidade social empresarial, refletindo-se como práticas de hospitalidade no domínio comercial. A partir da análise do estudo de caso, observou-se que, efetivamente, as ações socialmente responsáveis praticadas influenciam todas as partes envolvidas de forma solidária na relação, proporcionando a elas um ambiente e condições propícias à prática da hospitalidade em organização comercial tipo resorts.

Palavras-chaves: Resort. Responsabilidade Social Empresarial. Hospitalidade Comercial.

Abstract

This work has the purpose of looking for a larger understanding about the relationship among the practice of actions of business social responsibility in resort and the consequences for a practice of hospitable actions in the commercial dimension. For so much, conceptual and pragmatic elements observing the possible interfaces among the same ones, trying to present conceptual considerations on hospitality, business social responsibility and resorts. Bibliographical and documental revision was elaborated on the subject. The study of case of the resort – Rio Quente *Resorts* - was analyzed as reference of that establishment type in Brazil. The relationships that happen among the stakeholders were discussed, in other words, the parts involved as: employees, community, shareholders, suppliers, contestants and environment, resultants of social actions among the parts. It was verified that indeed there is strong correlation in the base for practice of actions of business social responsibility being reflected as practice of hospitality in the commercial domain. Starting from the analysis of the case study, it was observed that indeed, the actions socially responsible practiced influence all the involved parts in a solidary way in the relationship, providing to the same ones an atmosphere and conditions propitious to the practice of hospitality in organization commercial type resort.

Key-words: *Resort*. Business Social Responsibility. Commercial Hospitality