

Aline Cristina Da Silva

alinecristurismo@gmail.com

## RESUMO

O deslocamento de pessoas por todos os lugares do mundo faz com que seja necessária a oferta de serviços turísticos para que possam suprir as necessidades dos turistas. Um dos principais serviços ofertados são os meios de hospedagem. Nesse estudo de caso, o enfoque foi em um hotel na cidade de Diamantina, Minas Gerais. O questionamento norteador foi descobrir qual é a configuração da Cadeia de Valores de Porter (1989) quando aplicada ao hotel em questão. O objetivo geral foi realizar um estudo para identificar a cadeia de valor de Porter aplicada ao Diamante Palace Hotel Ltda. Já os objetivos específicos foram: analisar a estruturação interna do hotel; e compor a cadeia de valores seguindo o modelo proposto por Porter (1989). Trata-se de um estudo qualitativo, exploratório e descritivo. A metodologia usada foi estudo de caso com apenas um hotel onde foram utilizados os recursos de observação direta intensiva; observação sistemática; observação participante; por meio da atuação como estagiária seguindo a proposta de plano de estágio elaborada pela orientadora desse estudo. Os resultados obtidos foram a possibilidade de compor a cadeia de valores e fazer a análise dos dados, bem como observar a utilização da logística.

**Palavras-chaves: Cadeia de Valores; Diamante Palace Hotel; Logística; Turismo.**