

A hospitalidade: uma possível ferramenta de formação de profissionais mais qualificados

SILVA, Juliana do Prado.

Resumo

A hospitalidade tem se despontado como um importante aspecto a ser estudado em várias áreas. Dentro do setor de serviços, nota-se a importância de se compreender o termo hospitalidade e como esse entendimento pode se tornar uma ferramenta significante na qualificação de mão-de-obra no *trade turístico*, possibilitando, assim, a melhoria do desempenho do serviço prestado. Nota-se que a sua aplicação como disciplina tem sido cada vez mais presente dentro da grade curricular em cursos de várias linhas (níveis técnicos, graduação e pós-graduação). Para isso, deve ser levado em consideração que os serviços são prestados por pessoas e que a hospitalidade possui, em seu cerne, o vínculo entre seres humanos. Compreender a hospitalidade e sua essência poderia e serviria como grande ferramenta para a obtenção de pessoal mais entrosado, seguro e qualificado no domínio da hospitalidade comercial, tão carente de estudos mais aprofundados na área. A introdução da disciplina Hospitalidade, na grade curricular do curso superior de Turismo no Centro Universitário do Planalto de Araxá, trouxe benefícios para a turma no sentido de uma maior compreensão do termo e sua aplicabilidade no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Hospitalidade. Formação Profissional. Curso Superior de Turismo.

Abstract

Hospitality has emerged as an important aspect to be studied in various areas. Inside the field of services, the importance of understanding the term hospitality can be noticed and, as this understanding can become a significant tool in the qualification of workmanship in the touristic trade business, thus making it possible an improvement of the development of the service offered. It can be noticed that its application as a subject has been more and more present inside the curricular grating in several levels of courses (technical, undergraduate and graduate school). In order to this happen, it must be taken into account that services are offered by people and, that hospitality is intrinsically connected to human beings. Comprehending hospitality in its essence could and would serve as a great tool for the acquisition of a more united, safe and qualified personnel in the domain of commercial hospitality, so needy of deeper studies in the area. The introduction of the subject *Hospitality* in the curricular grating of the undergraduate course of tourism at the Centro Universitário de Araxá has brought benefits for the class in a sense of a greater comprehension of the term and its applicability in the marketplace.

Key-words: Hospitality. Professional development. Tourism undergraduate course.

Sobre a autora

Juliana do Prado Silva

Natural de Sete Lagoas - MG

Graduada em Turismo - PUC Campinas - SP

Especialização em Turismo e Hotelaria (MBA) - UNA/Santa Bárbara - Araxá MG

Mestranda em Hospitalidade - Anahembi/Morumbi - SP

Professora e Coordenadora do Curso de Turismo - UNIARAXÁ

A hospitalidade: uma possível ferramenta de formação de profissionais mais qualificados

SILVA, Juliana do Prado.

1 – Considerações iniciais

Segundo Castelli (2005, p. 12), o conceito de hospitalidade permeia o objeto de várias ciências, entre as quais cabe citar a filosofia, a sociologia, a política, a economia, a história, a geografia, a arquitetura, a comunicação, a antropologia. Apesar de ser um tema recente, sabe-se que as pesquisas a seu respeito estão caminhando, de forma gradual, de maneira que se possa compreender um pouco mais desse campo de estudo. Contudo, ainda há muita discussão, muita polêmica que se faz em torno do que chamamos *hospitalidade*.

Definir hospitalidade é algo difícil. Para cada um, a definição se faz de um modo. Poderia ser considerado, por exemplo, como atributo de quem acolhe com satisfação os seus hóspedes. De acordo com estudos recentes,

a respeito de hospitalidade sugere-se, em primeiro lugar, que esta é, fundamentalmente, o relacionamento entre anfitrião e hóspede. Para ser eficaz, é preciso que o hóspede sinta que o anfitrião está sendo

hospitaleiro por sentimentos de generosidade, pelo desejo de agradar e por ver a ele, hóspede, enquanto indivíduo. (LASHLEY, 2004, p. 21)

Complementando, de certa forma, esta análise, Camargo (2003, p. 19) afirma que:

hospitalidade, do ponto de vista analítico-operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat. Sendo assim, pode ser encontrada em domínios distintos, tais como: domínio doméstico, domínio público e domínio comercial.

Em suma, pretende-se, neste trabalho, trabalhar com a hospitalidade comercial, que abrange sua acepção mais conhecida, através dos locais prestadores de serviços constituintes do que chamamos de *Indústria da Hospitalidade*, restringindo-a ao tipo de hospitalidade destinada à oferta de serviços prestados por pessoas.

A oferta comercial da hospitalidade ocorre na maioria das sociedades ocidentais num contexto em que esta não ocupa posição central no sistema de valores. Para a maioria das partes, a hospitalidade é uma questão privada relativa aos indivíduos e não há requisito dominante a ser visto como beneficente ou caritativo [...] Desse modo, os “hóspedes” podem usar as instalações sem temer qualquer outra obrigação mútua em relação ao hospedeiro, além daquela exigida pelo relacionamento mercadológico, isto é, pagar a conta. (LASHLEY, 2004, p. 17)

Muitos entendem que embora a hospitalidade seja algo que tenha a dádiva como prerrogativa, a hospitalidade comercial se distingue no ponto de ser uma troca, não espontânea, mas sim monetária. Reconhece-se, assim, que a hospitalidade pode ser expressa de diversas maneiras, sob diversos segmentos.

Partindo da hipótese de que o comércio moderno da hospitalidade humana efetivamente abole o sacrifício implícito na dádiva (que tem

no ambiente doméstico sua expressão mais forte), ao trocar serviços por dinheiro [...] ainda assim é possível o estudo da hospitalidade em serviços do turismo receptivo comercial, analisando o sacrifício além do contrato, verbal ou escrito, de prestação de serviço. “Na hospitalidade comercial, a hospitalidade propriamente dita acontece após o contrato, sendo que esse após deve ser entendido como ‘para além do’, ou ‘tudo que se faz além do’ [...] contrato”. (CAMARGO¹, 2003, *apud* DIAS; GIDRA, 2004, p. 124)

Tem-se, assim, que a hospitalidade é um termo que tem sido levado para uma série de áreas distintas. Especificamente, no que diz respeito à hospitalidade comercial, deve-se levar em consideração tanto o espírito da hospitalidade quanto a prática da boa hospedagem como diferenciais importantes em relação ao desenvolvimento da hotelaria. O fato de um estabelecimento ser ou não hospitaleiro acaba por influenciar diretamente na satisfação do cliente.

A hospitalidade pode ser considerada um instrumento útil na capacitação dos profissionais das áreas do turismo e da hotelaria. O estudo da hospitalidade ajuda na compreensão para o processo de satisfação de necessidades e desejos de hóspedes de um determinado hotel, em decorrência de uma experiência prazerosa.

O turismo tem adquirido relevância como atividade sociocultural e econômica capaz de incentivar a comunicação e a convivência. O turismo é considerado como fenômeno social contemporâneo de extrema importância para o desenvolvimento econômico e social das regiões. Ressalta-se, aqui, o interesse maior pelo desenvolvimento social, uma vez que é considerado prerrogativa para a própria existência da hospitalidade.

Tanto o melhoramento da qualidade dos serviços oferecidos quanto o aumento da produtividade dependem de uma melhor qualificação do pessoal que trabalha nas empresas de turismo, por meio da formação e capacitação de recursos humanos (SPINELLI, 2002, p. 106-107). A qualificação profissional daqueles que realizam atividades relacionadas ao turismo deve ser abordada com a responsabilidade que o crescimento do setor exige. Um nível de qualificação adequado constitui condição indispensável para o melhoramento da qualidade da oferta, aspecto

esse que cresce em importância na medida em que aumenta a concorrência pela captação de um número maior de turistas entre os locais receptores. Sendo assim, pode-se notar que cada localidade é responsável por investimentos para se fazer competitiva e se colocar à altura do mercado. Para isso, a existência de uma mão-de-obra proporcional se coloca como condição *sine qua non* para o efetivo desenvolvimento da localidade.

2 – A importância de uma boa formação profissional

A formação profissional em turismo no Brasil é recente (os primeiros cursos datam de 1971), e encontra-se em plena fase de desenvolvimento. A partir de meados da década de 1990, a área passou por uma fase de acelerada expansão e entrou no século XXI com exigências e características bastante reconhecidas. Assim, partem-se dessa problemática o questionamento e a discussão sobre a capacitação e a qualificação desse profissional que emerge no mercado e que já é tão cobrado e pressionado.

Vive-se em um mundo globalizado e, que traz consigo algumas preocupações. Uma delas refere-se à constante repetição de se trabalhar o fator humano, com a prerrogativa de que o diferencial é a competência das pessoas.

As empresas prestadoras de serviços devem apostar, fundamentalmente, na qualidade do elemento humano, já que a excelência do serviço, condição da competitividade e sobrevivência da empresa, depende de como esse elemento humano está interagindo com os clientes. Essa qualidade é obtida através da educação e do treinamento. Educação e treinamento irão agregar elementos juntos às aptidões inatas de cada indivíduo e resultar a qualidade pessoal. É esta qualidade que os

empregados estarão reproduzindo no momento em que estão interagindo com os clientes. (SERRA, 2005, p. 61)

É partindo desse referencial que se pretende fazer um estudo sobre a capacitação e outras possibilidades de inserir novos modelos de aprendizagem para os profissionais do setor de hospitalidade. O entendimento da hospitalidade favorece e enriquece muito o estudo da mão-de-obra nos setores que abrange. Estudar a questão dos recursos humanos em função da melhor prestação de serviço e da conseqüente satisfação do cliente são temas hoje que atraem atenção considerável por parte de especialistas e, até mesmo, leigos no assunto.

Pode-se observar, ao longo do tempo, que o profissional de setores participantes do fenômeno *hospitalidade*, tem sido alvo de profunda especialização e dedicação, preocupado com uma formação específica e condizente com seu ramo de trabalho.

O desenvolvimento dos empregados é cada vez mais importante para os gerentes responsáveis pelos recursos humanos na área de hospitalidade. A cada dia, os gerentes de hospitalidade se defrontam com uma falta crescente de mão-de-obra [...] Os programas de orientação e programas de treinamento são duas das mais valiosas ferramentas disponíveis na área de recursos humanos de uma operação de hospitalidade. (TANKE, 2004, p. 212)

Através de pesquisas e levantamentos, percebe-se que uma das possíveis possibilidades para o sucesso de empresas prestadoras de serviços está no que consideramos mão-de-obra. É preciso buscar treinar os funcionários de maneira que participem de todo processo, que não adquiram somente conhecimento técnico, ou seja, uma única maneira de realizar uma boa operação. Deve-se preocupar ainda com a auto-estima desses funcionários, considerando sua inteligência, sua capacidade de atuar. De acordo com Serra (2005, p. 118), quando uma organização obtém a auto-estima e o comprometimento de seus dirigentes e funcionários, ela

torna-se uma empresa empregadora de pessoas conscientes de suas escolhas.

A preocupação deveria concentrar-se na formação permanente, sendo um processo contínuo de desenvolvimento das capacidades físicas, emocionais e intelectuais, baseado em valores morais e culturais, permitindo ao indivíduo tornar-se um cidadão consciente e relacionar-se harmoniosamente com a humanidade e todos os seres vivos. A preocupação com o ser humano é importante e deve ser considerada como ferramenta de trabalho. O atual mercado exige uma preocupação constante com o lado humano, pois os conflitos sociais têm se tornado uma das maiores preocupações da sociedade.

3 – A Hospitalidade como ferramenta de agregação de valor dentro da formação profissional

Uma vez que consideramos a hospitalidade um universo mais abrangente, pode-se notar que o acolhimento, mesmo ele sendo realizado por um estabelecimento comercial, constitui-se em troca, em uma relação de anfitrião e hóspede. A hospitalidade comercial é uma extensão da hospitalidade doméstica (uma vez que somos aquilo que vivemos e aprendemos a ser). No que se refere à realidade brasileira, percebe-se que a hotelaria possui certa carência “hospitaleira”. Pode-se dizer isso, uma vez que se sabe que o índice de profissionalização desses estabelecimentos é extremamente baixo e o índice de satisfação por parte dos hóspedes se faz proporcional, tornando-se, assim, mais uma razão para a discussão da capacitação desses profissionais com novas abordagens.

No Brasil, são raras as empresas de hospitalidade que dispõem de um programa consistente de desenvolvimento, crescimento ou de carreira

em seus recursos humanos [...] O mercado hoteleiro brasileiro, não oferece oportunidade de participar de nenhum tipo de integração ou programa de orientação na empresa [...] Um bom programa de integração ainda não recebe a importância merecida na hospitalidade brasileira. (TANKE, 2004, p. 192)

Uma das políticas da hospitalidade comercial nos tempos atuais é atrair e reter uma força de trabalho competente, que essa seja capaz de agradar ao cliente (hóspede) e que ele possa sair do estabelecimento com a sensação de ter vivido uma grande experiência. A questão da mão-de-obra na hotelaria é algo que tem chamado muita atenção, é necessário formar bons profissionais aptos a atender o cliente de maneira que ele se sinta completamente satisfeito.

A hospitalidade é baseada na troca e, independentemente da esfera, seja doméstica, pública ou comercial, esta “troca” é realizada por pessoas. Assim, as pessoas passam, nessas trocas, suas tradições, seus costumes e sua cultura. Sendo assim, deve-se ter o máximo de cuidado quando se refere à questão da mão-de-obra, no sentido de formar bons profissionais que atendam às expectativas do mercado. A hotelaria fez surgir um novo tipo de profissional que fosse além de somente saber receber um cliente. Foi preciso especializar-se.

Na década de 70, as maiores empresas hoteleiras nacionais praticamente dobraram sua capacidade e também nessa época, muitas empresas internacionais aqui se instalaram, contribuindo para melhor qualificação da mão-de-obra e melhoria de qualidade nos serviços prestados. A preocupação no dias de hoje, é a realidade no atendimento e a diversificação nos serviços oferecidos aos hóspedes dos bons hotéis. Os funcionários são treinados e qualificados com bases em modernas técnicas e direcionados especificamente para o atendimento setorial, o que não ocorria em épocas passadas onde os serviços domésticos eram requisitados para o atendimento sem padrão da qualidade e sem experiência e costumes próprios. (CÂNDIDO; VIERA, 2003. p. 37)

O entendimento da hospitalidade contribui muito para um processo de

formação de indivíduos mais habilitados a trabalhar nessa área. A mão-de-obra, de maneira geral, no turismo e seus segmentos, constitui-se de um número de profissionais muito pouco qualificados. Segundo Spinelli (2002, p. 110), a área de desenvolvimento humano torna-se cada vez mais importante no aprimoramento da qualidade de serviços na área de turismo.

No que diz respeito à ética, espera-se que os profissionais desenvolvam uma compreensão não apenas do ponto de vista profissional, mas também do que deveria ocorrer na sociedade.

Os profissionais de hospitalidade vêm dando mais atenção às questões éticas. Lidar com problemas de uma maneira ética envolve determinar diretrizes de conduta no ambiente de trabalho e ajudar os funcionários a tomar decisões éticas para superar os desafios do futuro. (CHON; SPARROWE, 2003, p. 332)

A partir de reflexões das normas e regulamentos éticos da hospitalidade, devem ser abrangidas questões que levem em consideração a cidadania para a melhoria do mundo em que se vive. Para isso, faz-se mister a necessidade de uma compreensão de conceitos como ética, cidadania, solidariedade e espontaneidade. A ética deve permear todo o processo educativo em turismo contemplando a condição humana. A consciência da cidadania, a condição de ser indivíduo e, ao mesmo tempo, parte da espécie e da sociedade, leva à reflexão sobre a convivência em comunidade. A educação necessita semear o orgulho ético ao mesmo tempo em que promove o entendimento das diferenças culturais, promovendo a convivência pacífica entre os distintos povos. O estudo do turismo, devido às suas implicações culturais, pode favorecer a noção de igualdade, uma vez que o planejamento e a pesquisa na área exigem uma visão desprovida de preconceitos e limitações. Nota-se, mais uma vez, a noção de “coisa humana” que tanto a sociedade tem sentido falta. O ensino e o processo de aprendizagem do turismo precisam ser encarados com a devida seriedade, para que os profissionais e educadores do setor possam desempenhar seus papéis dignamente, com ética e competência.

A troca de valores (imagens e modelos mentais) entre visitado e visitante, anfitrião e hóspede, pode proporcionar grande riqueza de conhecimento, influenciando na formação de novos modelos mentais acerca da visão do mundo que os rodeia e no melhoramento do relacionamento humano, em todas as escalas, do familiar ao urbano.

A indústria da hospitalidade é constituída pelos hotéis e restaurantes, pousadas, empresas de “catering”, bares, clubes, atrações turísticas, museus, galerias, teatros, “shopping centers”, instalações esportivas, dentre outros. A integração da hospitalidade dá-se no setor de serviços modernos enquanto organização que inova em termos do serviço prestado, do produto oferecido e da tecnologia utilizada para se manter junto aos clientes (hóspedes) e ganhar vantagens competitivas. Tal perspectiva permite, ainda, um olhar renovado sobre o mundo profissional da hospitalidade abrangendo não apenas os *metiês* diretamente relacionados com os meios de hospedagem e restauração, mas, também, todos os demais ligados à operação dos serviços urbanos mencionados anteriormente.

4 – Araxá: uma cidade que começa a entender o que é hospitalidade

Araxá é uma estância hidrotermal, descoberta no século passado. Desde o início da ocupação das terras, a região onde se encontram as fontes de água mineral eram conhecidas como “barreiro”, justamente em razão da existência de lamaçais, cuja lama também é dotada de propriedades medicinais.

De uma forma ou de outra, entretanto, o termo estância sempre esteve associado à questão da saúde e do repouso e, posteriormente, ao turismo, muito em razão dos deslocamentos e da infra-estrutura que implicam o atendimento coletivo e público desses objetivos. (AULICINO, 2001, p. 69)

Na década de 40, a transformação do Balneário do Barreiro em pólo turístico havia elevado o turismo de Araxá ao seu apogeu. Nesse auge do turismo, Grande Hotel, Termas, fontes e jardins representaram o coroamento da utilização das riquezas naturais, iniciada há muito tempo. A população de Araxá sofreu um impacto diante da monumentalidade do complexo turístico concebido e construído pelo Estado Novo de Getúlio Vargas e inaugurado, gradativamente, a partir de 1944. No ano seguinte, é a vez do Grande Hotel abrir as portas.

A construção, projetada por Luiz Signorelli [...] reúne o que há de mais refinado na época: vidros bisotados, mármore de carrara, lustres de cristal e grandes salões de baile. O paisagismo é de Burtel Marx. Ao lado do hotel, ligado por uma galeria suspensa de cerca de cem metros, estão as Termas de Araxá – onde se aproveitam os efeitos terapêuticos das fontes radioativa e sulfurosa. (LIMA, 2003, p. 63)

Em 1994, o Complexo Turístico do Barreiro é fechado para uma grande reforma, sob a supervisão da Rede Tropical – que o arrendara. As Termas são re-inauguradas em 1997. Em 17 de agosto do ano de 2001, as obras se concluem, data em que todo o complexo hoteleiro foi entregue ao Consórcio Santa Bárbara e à Rede Tropical. Em 19 de dezembro de 2001 foram realizadas as solenidades de re-inauguração oficial do Grande Hotel de Araxá, que contou com a presença de diversas autoridades locais e nacionais. Em 2005, o Complexo Turístico do Barreiro ganha nova administração: a Rede Ouro Minas, sediada em Belo Horizonte – MG assume a direção do hotel.

A população de Araxá, como citado anteriormente, sofreu vários impactos de diferentes ordens. Até a construção do Grande Hotel do Barreiro, não se tem notícia da necessidade de uma formação de pessoal habilitado a trabalhar com o turismo, mais especificamente em hotelaria, visto que já havia outros hotéis na cidade. Para tal monumento, foi preciso a importação de mão-de-obra desde o processo de implantação, como a decoração e para o funcionamento propriamente

dito. A importância da entrada de pessoas de outros países na cidade e, até mesmo, de outras localidades para a cidade de Araxá foi fator preponderante para sua atual *performance*.

Enquanto no país se praticava a política de incentivo à imigração, como alternativa de mão-de-obra na economia cafeeira, a possibilidade de que Araxá pudesse se transformar numa estância hidromineral de renome atraía também muitos estrangeiros. (MARTINS, 2001, p. 59)

O turismo é um setor de serviços que requer elevados índices de força de trabalho, além de uma crescente modernização, e que enfrenta um mercado em expansão e cada vez mais exigente. Isso implica necessariamente um incremento da eficácia e da produtividade das pessoas que trabalham nesse setor. No setor turístico a necessidade de atrair e manter bons profissionais é uma preocupação constante. Exige-se, hoje, elemento humano com uma formação especializada, preparada para todos os níveis de ocupação que compõe a estrutura organizacional do *trade*.

A hospitalidade na prestação de serviços desponta como um importante aspecto. Vive-se em um mundo cuja busca pelo resgate ao acolhimento, à simplicidade e ao bem receber tem-se feito de maneira incessante. Pode-se pensar nesse sentido, na importância do tema *Hospitalidade* dentro do contexto do município de Araxá, uma vez que o mesmo tem tentado se erguer como cidade turística.

Como estância hidromineral, Araxá tem investido na atividade turística, através da reciclagem de pessoal de turismo e da área de hotéis e restaurantes. Não é só o Parque do Barreiro que vive o turismo de Araxá. A cidade tem muitos hotéis e atrativos que tornam Araxá muito interessante. (MARTINS, 2001, p. 50)

O tema hospitalidade, no contexto em que se desenvolve nesse estudo, está permeado pela discussão acerca da importância da compreensão da mesma como aprimoramento da qualidade da mão-de-obra em estabelecimentos do *trade turístico*.

Compreender o que é hospitalidade agrega valor ao profissional de turismo. Acredita-se que a pessoa que trabalhe diretamente com o público, com o objetivo de satisfação dos clientes, é a mesma que possui um bom relacionamento com outras pessoas e, assim, dispensa atenção para com aqueles que cruzam o seu caminho.

São gestos de atenção, carinho, preocupação para com os clientes que precisam ser genuínos, pois isto acaba por tornar-se aspecto positivo do ponto de vista comercial, pois satisfaz não só o cliente, mas também aquele que presta o serviço com cordialidade, pois este será recompensado com reconhecimento. A hospitalidade, então, pode gerar uma interação autoreforçada de satisfação. (VERBIST; SANTOS, 2005, p. 3)

Araxá é tida como uma cidade de alto potencial turístico. Valendo-se da importância da profissionalização e da contribuição de se ter um funcionário apto a lidar com o ramo da hospitalidade, as instituições de ensino qualificadas para fornecer a formação profissional daquele que quer trabalhar com turismo, têm se dado conta da necessidade do conhecimento amplo da hospitalidade. A importância de profissionais qualificados sugere um turismo mais eficiente e promissor. A questão da hospitalidade fica marcada tanto nesse sentido, de se fazer compreender as técnicas e as habilidades para agradar um cliente e, ainda, perpassam outras nuances.

4.1 – A experiência prática de discutir hospitalidade dentro de sala de aula

O Centro Universitário do Planalto de Araxá – UNIARAXÁ – ciente da necessidade de haver um curso de graduação na área de turismo dentro do rol de seus cursos e diante do cenário que a cidade refletia, abriu, em janeiro de 2004, as

primeiras inscrições para o mesmo. Dentro de sua grade curricular a disciplina de Hospitalidade no 4º período foi inscrita com o objetivo de se discutir aspectos relativos ao assunto e importantes para a prática do turismo na cidade e região.

Estudar com mais clareza o que seria então *Hospitalidade* tinha como objetivo principal fazer com que alunos pudessem incorporar o tema, conhecer suas nuances e, além disso, entender melhor o ato de servir ao outro e o quanto isso teria importância para a prática habitual em sua profissão. O tema foi introduzido de forma que os alunos pudessem utilizá-lo em suas vivências diárias, dentro de casa, como cidadãos e como funcionários de algum estabelecimento prestador de serviços. Ao final do cumprimento da disciplina, constatou-se, baseado em uma avaliação de controle institucional interna do UNIARAXÁ que a matéria de *Hospitalidade* havia sido a mais bem avaliada e, ainda, com maior índice de rendimento. Os alunos comprometeram-se com as aulas e, provou-se que o estudo da hospitalidade é algo que gera interesse muito além somente de se conhecer o termo de maneira leiga e superficial.

Compreende-se que a hospitalidade pode ser algo que transcende à teoria. Os alunos passaram a ficar mais próximos uns dos outros e, começaram também, a se questionar sobre alguns pontos, tais como: a inexistência do estudo de maneira mais aprofundada para a facilitação do trabalho em estabelecimentos comerciais, a necessidade da hospitalidade dos dias atuais, a importância do convívio e da sociabilidade. Nota-se, assim, que a hospitalidade se torna um instrumento muito importante para se formar pessoas, antes de formar profissionais. Se falarmos de *Indústria da Hospitalidade* podemos ser ainda mais enfáticos. Uma vez que a *Indústria da Hospitalidade* é composta por uma série de empresas prestadoras de serviços e, ainda que esses serviços são realizados através de pessoas, discutir hospitalidade se torna algo muito próximo.

O futuro de qualquer campo de estudo reside parcialmente em si mesmo e parcialmente no mundo exterior. No que diz respeito à adminis-

tração da hospitalidade, está certamente no ponto em que poderá se desprender de sua orientação referente à atuação profissional, começando, por exemplo, a explorar novos territórios relacionados aos aspectos culturais, sociais e antropológicos da hospitalidade. Isso, por sua vez, exporá mais os estudantes ao pensamento das humanidades e os encaminhará à reflexão. (AIREY; TRIBE² apud LASHLEY, 2004, p. 405)

Durante a formação profissional de um indivíduo dentro da *Indústria da Hospitalidade* deve-se dar ênfase à relevância do ato de servir outros indivíduos. É necessário que esse profissional enxergue que não há problema algum em ser gentil ou cortês com outra pessoa, porém, que o faça com espontaneidade. É nesse processo que podemos enxergar o vínculo.

Todos os seres humanos são possuidores de necessidades. Dentro desse rol de necessidades, uma das mais fundamentais é o convívio social. De acordo com Castelli (2005, p.180), a hospitalidade é a essência da vida em grupo e, assim sendo, se torna uma necessidade vital para a sobrevivência da espécie. Acolher está inserido em nosso contexto histórico de maneira muito peculiar. A história da hospitalidade nos remete a pontos onde vemos que ser acolhedor, hospitaleiro, se torna em característica divina.

A necessidade de acolhimento mais qualitativo é exigência não somente da prática do turismo em geral, mas principalmente dos meios de hospedagem, pois as pessoas buscam neles tudo aquilo que já não mais encontram no seu dia-a-dia, em especial, amabilidade, calor humano, reconhecimento, hospitalidade e cuidados, considerados insumos do produto hoteleiro. Os hoteleiros que continuam considerando o viajante um estranho e que têm como única obrigação prestar-lhe serviços tecnicamente perfeitos não são hoteleiros. Os verdadeiros hoteleiros, são hospitaleiros, sabem estabelecer, além de laços comerciais, elos humanos, quase familiares, entre eles e os clientes, resgatando, dessa forma, a noção histórica de hospitalidade. (CASTELLI, 2005, p. 180-181)

Cada profissão possui o seu objetivo e as suas características e as pessoas devem se adequar a elas de acordo com as suas potencialidades. A possibilidade de tornar a hospitalidade matéria indispensável no currículo de formação profissional em diversas áreas pode ser considerada de maneira relevante. Receber não é atributo somente de setores como o turismo ou a hotelaria. Ser espontâneo, ser humano e saber criar laços que não sejam somente superficiais deveria ser importante para todas as áreas.

1 – Conclusão

A hospitalidade pode ser considerada como imprescindível na formação profissional de indivíduos que optam por trabalhar em áreas como turismo, hotelaria, restauração. A hospitalidade, dentro de seu imenso universo, pode ser muito mais importante do que um simples treinamento. Vivenciar momentos de hospitalidade pode ser um caminho para se entender um pouco da necessidade de se criar e manter vínculos com outros seres humanos.

A experiência dentro de sala de aula ultrapassou os limites da mesma, onde pôde-se notar que a hospitalidade esteve presente em muitos aspectos: dentro de casa, com amigos, dentro do ambiente de trabalho, dentro de sala de aula.

O desafio de se prestar mais atenção às questões associadas à hospitalidade está permeando o mundo atual. A educação tem sido uma grande aliada na formação, não só em nível profissional, mas também em nível de formação integral do ser humano. Neste trabalho notou-se que pode ser interessante trabalhar com hospitalidade dentro de cursos universitários, especialmente, nos cursos de turismo.

Referências

AULICINO, Madalena Pedroso. **Turismo e estâncias**. São Paulo: Futura, 2001.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: Educus, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

_____; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DIAS, Celia Maria de Moraes. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

LIMA, Glaura Teixeira. **Das águas passadas à Terra do Sol**. Araxá, 2003.

MARTINS, Sueli das Graças. **Araxá: sua história, sua gente e seu progresso**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em História) - Centro Universitário do Planalto de Araxá, Araxá. 2001.

SERRA, Farah Azenha. **Fator humano da qualidade em empresas hoteleiras**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete. **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**. Campinas: Papirus, 2002.

TANKE, Mary. **Administração de recursos humanos em hospitalidade**. São Paulo: Pioneira, 2004.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

VERBIST, Cinthia; SANTOS, Carlos. Gestão da hospitalidade na hotelaria hospitalar para a terceira idade: atendendo às necessidades do novo consumidor. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE TURISMO, 7, 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba, UNICENP, 2005. (1 CdRom)

¹ DIAS, Célia Maria de Moraes; GIDRA, Gilberto. Hospitalidade: da simplicidade à complexidade. In DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Org.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004, p. 124.

² AIREY, David; TRIBE, John. O ensino da hospitalidade. In LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

