



ANÁLISE DA HOSPITALIDADE NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE ROSANA-SP

Resumo: A hospitalidade vem se tornando cada vez mais um diferencial dentro do turismo, especialmente na hotelaria influenciando positivamente ou negativamente a forma como os hóspedes veem os estabelecimentos. Inicialmente, o trabalho tem o objetivo de avaliar a forma como os funcionários dos meios de hospedagem do município de Rosana observam a hospitalidade nos mesmos. Para isso será necessário uma pesquisa bibliográfica sobre os temas e uma pesquisa de campo por meio da aplicação de questionários.

Palavras-chave: Hospitalidade; Hotelaria; Meios de hospedagem.

Abstract: Abstract: Hospitality has been increasingly shown as a differentiation within tourism, especially in the hotel influencing positively or negatively in the way the viewers can notice. Foremost, the rating of the work in the hosting of the municipality of Rosana behold hospitality in them. For this, a bibliographical study on the topics and a field research through the application of questionnaires will be required.

Key-Words: Hospitality; Hotel; Hosting

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem o intuito de apresentar a importância que a hospitalidade detém sobre o turismo, mais especificamente na área da hotelaria e como ela influencia os meios de hospedagem positivamente ou negativamente.

Com isso, foi escolhido o município de Rosana – SP para a aplicação de um questionário direcionado aos funcionários dos estabelecimentos de hotelaria, revelando qual a importância que os mesmos veem na hospitalidade.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo a Organização Mundial do Turismo – OMT (2001, p. 38)

O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras.

Além disso, a atividade turística é considerada nos dias atuais um fator importante para o indivíduo, principalmente por estar vinculada ao lazer, um



direito que é garantido a todo cidadão. Além do mesmo ser considerado uma inovação recente, que cada vez mais se torna importante para a economia do país. Seu avanço está principalmente relacionado ao desenvolvimento tecnológico e com o dos meios de transportes.

Constatando que o turismo possui diversas vertentes ligadas a ele como, os transportes, alimentos e bebidas, entre outros, os meios de hospedagem podem “[...] ser considerados a mais importante, já que é a base sobre a qual se apoia todo o edifício do turismo [...]”. (MARQUES, 2003, p. 27). Inclusive,

A hotelaria é uma indústria de bens de serviço como qualquer indústria, possui suas características próprias e sua finalidade principal é o fornecimento de hospedagem, alimentação, segurança e vários outros serviços relacionados à atividade de bem receber. (SIDÔNIO, 2015, p. 19).

Por ser uma indústria com um campo amplo, a mesma possui dentro de si diversos setores e divisões com particularidades distintas. Mesmo com essa diversidade que o mercado apresenta, é notável que a hospitalidade dispõem de uma relevância significativa, que torna esses estabelecimentos um diferencial.

Diante disso, será abordado os impactos que a hospitalidade exerce na hotelaria que está diretamente ligada ao turismo.

Camargo (2003, p. 19) citado por Carvalho (2015) afirma que “[...] a hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou comercial, que envolve o ato de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas”. Desse modo, a hospitalidade “[...] está ligada ao “ser bem recebido”; são as necessidades e desejos que as pessoas têm e são atendidas.” (SIDÔNIO, 2015, p. 14).

Com base nas afirmações, pode se perceber que a hospitalidade está diretamente ligada a diversas áreas do turismo, dado que o mesmo lida com sonhos e desejos de indivíduos que tem a necessidade de se sentirem acolhidos. Assim sendo, uma das áreas que mais atua com o “bem receber” é a hotelaria, visto que,

O termo hospitalidade é muito amplo e engloba desde empreendimentos como hotéis, pousadas, resorts, campings, meios de transportes, entre outros, até os serviços prestados e que proporcionam o bem estar físico e psíquico do visitante. (SIDÔNIO, 2015 p. 13).



Em vista disso, a hospitalidade aplicada nos meios de hospedagem se torna um diferencial. Em relação a isso, Sidônio (2015), afirma que o modo como os hóspedes são atendidos irá influenciar a imagem que os mesmos possuem do local, sendo ela positiva ou negativa. Por essa razão, é de extrema importância a capacitação dos funcionários desses estabelecimentos, para que o serviço seja prestado da melhor forma possível e assim satisfazer os seus clientes.

METODOLOGIA

Para a execução deste trabalho será realizado inicialmente uma pesquisa bibliografia sobre os temas abordados por meio de material científico como livros, artigos, dissertações e teses para a fundamentação teórica. Já a realização da pesquisa em campo, será necessário aplicar um questionário com perguntas quantitativas e qualitativas direcionada aos funcionários dos meios de hospedagem do município de Rosana–SP para reunir informações e avaliar como se dá a hospitalidade nos mesmos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados esperados mediante a este trabalho é analisar o modo como os funcionários dos meios de hospedagem do município de Rosana–SP observam a hospitalidade, e qual o grau de importância que ela possui para os mesmos. Além de averiguar como, e se a hospitalidade é aplicada nesses estabelecimentos.

E do mesmo modo a pesquisa pode contribuir para manifestar aos funcionários a necessidade e importância que a hospitalidade exerce dentro da hotelaria.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

REFERÊNCIAS

CARVALHO, J. L. B. **Tempos e espaços da hospitalidade: estudo de caso da Pousada do Toque em São Miguel dos Milagres-AL**. p. 15. Monografia (Pós-Graduação em Turismo) – Universidade Anhembí Morumbi, ANPTUR, 2015. Disponível em: <<https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/12/70.pdf>> Acessado em 23 de abr. de 2018.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

MARQUES, J. A. **Introdução à hotelaria**. Bauru, SP: EDUSC, 2003.

SIDÔNIO, L. V.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Gestão Hoteleira**. Montes Claros-MG: EAD, 2015. Disponível em: <<http://ead.ifnmg.edu.br/uploads/documentos/x0GRK4PluO.pdf>> Acessado em 23 de abr. de 2018.