

## Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade

Ada de Freitas Maneti Dencker (org.). Editora Pioneira Thomson Learning: São Paulo, 2004.

por José Henrique de Oliveira Santos\*

O livro Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade, organizado por Ada de Freitas Maneti Dencker e lançado pela editora Pioneira Thomson Learning, constitui-se como mais uma empreitada realizada pelos professores e alunos do programa de mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, que já havia lançado outros textos sobre o assunto. O trabalho tem o intuito de analisar a questão do planejamento e da gestão voltadas para o universo acadêmico – ao final de cada capítulo são propostas atividades para serem realizadas em sala de aula.

Os capítulos iniciais apontam para questões conceituais que permeiam o livro como o planejamento que Dencker extrapola sua definição para além da

*(...) dimensão econômica, avançando no social, contemplando relações de confiança e solidariedade, de comprometimento e reciprocidade (...) (p. 1-2).*

O texto de Vladimir Abreu faz alguns questionamentos referentes às técnicas gestórias da Administração em Hospitalidade. Pois

*(...) como se proceder à gestão da hospitalidade comercial, se as organizações até mesmo aquelas que trabalham com a hospitalidade de*

*maneira mais explícita, como regra geral, não se ocupam em ser intrinsecamente hospitaleiras? (...) (p. 39).*

Os artigos seguintes apresentam reflexões sobre a atividade de planejamento e gestão do turismo e hospitalidade. Hilário Pellizer descreve o desenvolvimento do turismo receptivo no interior paulista e os cuidados para uma política de planejamento local que integre todos os atores envolvidos com a atividade turística.

A cultura local e a hospitalidade são temas trabalhados por Sênia Bastos em seu texto. A autora alerta para a iniciativa de diversificar o produto turístico. O turista não quer somente sol, praia e se divertir durante a noite, ele também busca se enriquecer culturalmente, saber da tradição cultural do lugar visitado, conhecer as etnias que compõem a população local, todo o legado da região que o está acolhendo.

As relações entre marketing e hospitalidade são o foco de estudo do trabalho de Raul Rego, que apresenta alguns conceitos e teorias com o intuito de realizar uma análise consistente.

A hospitalidade comercial ganha destaque em três artigos. Gidra e Moraes enfocam este tema a partir da visão do hóspede. O texto aponta para um certo ineditismo no assunto, pois como o próprio

coloca é observado que

*(...) a maioria das definições semânticas enfoca o anfitrião e suas habilidades, virtudes e deveres a priori. Descrições de hospitalidade do ponto de vista da vivência do hóspede parecem não existir (...) (p. 127).*

Elizabeth Wada traz no cerne de seu estudo sobre a hospitalidade nos meios de hospedagem um ponto bastante reflexivo: não podemos entender o desenvolvimento do setor somente pelo aspecto econômico. Os impactos sociais causados pela interação entre nativo e visitante são de suma importância para se saber até aonde vai e como se dá o exercício da hospitalidade. Por sua vez, Nilma de Paula desenvolve um trabalho a partir do setor de restauração, em que tenta entender a hospitalidade na indústria de serviços de alimentação.

A riqueza do tema hospitalidade pode ser analisada no texto do geógrafo Davis Sansolo que vai

*(...) relacionar o conceito de hospitalidade e meio ambiente (...) pela discussão sobre o papel da natureza na hospitalidade espacial, ou seja, se o espaço pode ser considerado uma dimensão relacionada ao conceito de hospitalidade (...) (p. 167).*

Dencker finaliza o livro alertando para que ainda é muito cedo para pensarmos em relações de hospitalidade autênticas, pois o aspecto monetário ainda está e é muito forte em relações dessa ordem. A idéia não é excluir as relações de mercado no exercício da hospitalidade, mas sim a convivência concomitantemente com a prática do dom. O que se observa é que aos poucos as relações de mercado estão conseguindo pulverizar qualquer tipo de atitude solidária em termos de acolhimento do outro. E nessa linha, trabalhos como este são de suma importância para que conceitos como solidariedade e generosidade não se deixem ser ofuscados por relações de poder e opressão.

### Referência:

DENCKER, Ada de F. M. (org.) Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade. São Paulo: Editora Pioneira Thomson Learning, 2004.