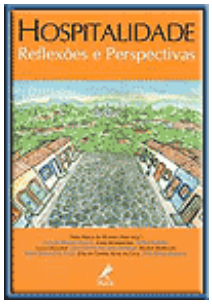
Caderno Virtual de Turismo
ISSN: 1677-6976
Vol. 5, Nº 1 (2005)

Hospitalidade: reflexões e perspectivas

Célia Maria de Moraes Dias (org). Editora Manole: São Paulo, 2002

por José Henrique de Oliveira



Os estudos relacionados à questão da hospitalidade têm procurado abranger mais do que os aspectos ligados à hotelaria e à alimentação. Sente-se a necessidade de trabalhar também a receptividade turística que está relacionada com o modo de receber, acolher o visitante.

Essa atividade receptiva envolve, como é colocado na apresentação do livro, "desde a satisfação de necessidade de ordem psicológica, passando pelas trocas culturais, até as relações socioeconômicas, chegando à discussão sobre os aspectos atuais da indústria da hospitalidade e serviços de alimentação".

Uma ação inicial seria a de dissociar a hospitalidade da hotelaria. De maneira errônea, a própria definição de hospitalidade vai desembocar numa proximidade conceitual à noção de hotelaria. E é justamente nesse caminho que o consultor Camargo vai dissertar o seu artigo ("Turismo, Hotelaria e Hospitalidade"), onde procura dar uma idéia mais humanista ao termo hospitalidade que "extrapola não apenas os negócios ligados à hospedagem e à restauração, com o próprio campo do turismo".

Com isso, ao propor uma conceituação mais ampla para o termo hospitalidade, desvinculando de qualquer associação com a hotelaria, percebe-se um percurso totalmente sinuoso e difícil, no qual abre-se espaço para se construir um campo multidisciplinar na área de hospitalidade.

Um aspecto fundamental da hospitalidade refere-se ao ato de se relacionar. A troca de experiências em que tanto os anfitriões como os hóspedes saem totalmente modificados. Pois se isso não ocorre, então na maioria das vezes não houve interação. Em "Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado", o professor Grinover divaga sobre um questionamento bastante pertinente: o que leva um lugar a ser mais hospitaleiro que outro?

Sua resposta parece estar na leitura que o visitante fará do lugar. Hoje, vê-se o surgimento de uma nova demanda - de conhecimento e informação - em que um traço característico será o grau de hospitalidade de uma dada região.

Em "Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais", a pesquisadora Cruz chama atenção para o caso brasileiro e aponta que ainda estamos

longe, tanto em termos teóricos quanto na prática, de definir a hospitalidade turística. Ela cita como exemplo os complexos hoteleiros do tipo resort (Club Mediterraneé e Costa do Sauípe) que conseguem segregar turistas e residentes, criando verdadeiros espaços de confinamento onde o aspecto artificial é predominante. Como diria o poeta modernista Mário de Andrade: "macumba pra turista".

A professora Matheus, em "A idéia de uma cidade hospitaleira", escreve sobre o surgimento das cidades e a importância de ser hospitaleira, de se criar laços sociais, relações mais sólidas. A sociedade hoje tem a necessidade de voltar o seu foco para a formulação de um ideal de bem-estar coletivo e a conseqüência disso tem implicação na qualidade de vida do lugar. A hospitalidade aqui acaba entrando como um adjetivo importante para as cidades. Uma cidade hospitaleira deve ir muito além da oferta de serviços e um conjunto de normas a serem seguidas.

No artigo "Introdução ao conceito de hospitalidade em serviços de alimentação", a especialista em alimentação e nutrição De Paula alerta para o cuidado de se preservar a identidade local por meio da culinária. E a introdução do conceito de hospitalidade no setor alimentício poderia ser utilizado para chamar atenção para a importância da troca de experiências e a convivência harmoniosa, facilitando a identificação das necessidades básicas do hóspede/viajante.

O artigo seguinte ("Os eventos no contexto da hospitalidade - um produto e um serviço diferencial") segue, mais ou menos, a mesma linha. A consultora na área de eventos Canton enfatiza que devido a uma padronização de mercados o que poderia se tornar um diferencial e ao mesmo tempo alavancar o setor de eventos seria o espírito da hospitalidade de cada cidade procurando analisar suas características como um fator potencializador do setor.

A especialista em hospitalidade e turismo Dias é a única a apresentar um estudo de caso - "O modelo da hospitalidade do Hotel Paris Ritz..." - onde mostra a trajetória de seu dono César Ritz, que sempre trabalhou no ramo hoteleiro e, devido a sua experiência profissional e importantes contatos no setor, conseguiu criar um dos mais respeitáveis hotéis que já existiu no setor de nível mundial.

O sociólogo francês Maffesoli em "Mesa, espaço de comunicação" vai ressaltar a importância do ato de comer e beber como um forte elemento de sociabilidade. Esse espaço de convivência poderia tanto estabelecer sólidas relações como desencadear confrontos extremamente conflitivos.

Interesssante e ao mesmo tempo curioso é a associação que o professor Montandon ("Ritos da hospitalidade erótica...") faz do erotismo com a hospitalidade. O autor usa como exemplo alguns textos para comprovar sua tese, como o romance "Roberte ce soir". Nele a personagem que dá título ao livro acaba por levar "as leis da hospitalidade ao extremo, se oferece diante de seu marido a todos os que venham sob o seu teto".

O texto que encerra o livro tem o mérito de trazer um dos mais importantes filósofos da atualidade, Emmanuel Levinas. Seu pensamento atrai cada vez mais estudiosos em diversas áreas de pesquisa. A professora portuguesa Isabel Baptista vai trabalhar o conceito de hospitalidade a partir de sua obra "Totalidade e Infinito", em que ressalta o aspecto ético do encontro interpessoal. Se a intenção é transformar a hospitalidade em uma área interdisciplinar, a aproximação com o pensamento filosófico de Levinas seria um bom começo.

O livro é uma bela contribuição para a tentativa de se criar uma hospitalidade voltada para questões sociais e não

ISSN: 1677-6976
Vol. 5, Nº 1 (2005)

meramente associada à área de hotelaria e serviços. Só ficou faltando algum estudo de caso brasileiro que privilegie a acolhida ao turista.

Referência:

DIAS, C. M. M.(org). Hospitalidade: reflexões e perspectivas. Editora Manole: Barueri, São Paulo. 2002