

Meios de Hospedagem no Contexto do Turismo: Considerações sobre o Acolhimento e a Formação Profissional¹

Olga Araujo Perazzolo²
Universidade de Caxias do Sul

Marcia Maria Cappellano dos Santos³
Universidade de Caxias do Sul

Siloe Pereira⁴
Universidade de Caxias do Sul

Resumo: O trabalho, elaborado sob forma de construção teórica, desenvolve reflexões acerca do lugar que o acolhimento ocupa e/ou deve ocupar no universo educativo e nas rotinas de hospedagem. As considerações derivam de análises acerca de aspectos sócio-históricos dos meios de hospedagem, particularmente no que tange aos ideários sociais expressos em estilos diferenciados de estabelecimentos e de modelos de governança gerenciadora da rotina e da recepção de visitantes dos castelos e mansões da aristocracia desde a Grécia antiga ao Século XX. As proposições derivam, ainda, de aspectos que resgatem dimensões etológicas explicitativas da necessidade humana de se relacionar, de forma constante, tendo em vista o desenvolvimento pessoal e coletivo da espécie. Conclusivamente, coloca-se em questão a forma e a amplitude com o que o acolhimento vem sendo pensado no âmbito da formação profissional, e os riscos de que a dissociação entre o trabalho e as demandas humanas essenciais possam, em muito curto prazo, comprometer a viabilidade competitiva dos empreendimentos.

Palavras-chave: Hospedagem; acolhimento; turismo.

Introdução

¹ Trabalho apresentado ao GT 08 – Meios de hospedagem e turismo, do VI Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul/RS, 9 e 10 de julho de 2010.

² Psicóloga; Mestre em Psicopatologia e Psicologia Clínica; Docente do programa de graduação em Psicologia e de pós-graduação em psicopedagogia. E-mail: oaperazz@ucs.br

³ Doutora em Educação; Coordenadora do mestrado em Educação da UCS; Coordenadora do Grupo de Pesquisa CNPq e do Núcleo Institucional de Pesquisa em turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais. mcsantos@ucs.br

⁴ Psicóloga; Pedagoga; Mestre em Psicopatologia e Psicologia Clínica; Coordenadora e docente do Curso de Especialização em Psicopedagogia. spereira@ucs.br

Tradicionalmente, os meios de hospedagem têm sido concebidos como estruturas que se destacam do conjunto de fatores que fomentaram o desenvolvimento das práticas turísticas ao longo dos tempos. Profundamente associada à ideia de turismo, a hospedagem assumiu e permanece assumindo um lugar central no sistema de apoio aos diversos tipos e roteiros e, não raras vezes, o lugar do próprio produto, como no caso dos *resorts* e de empreendimentos com diferenciais tais que inauguram novas fontes de interesse e valoração do turista pelo local, para além daqueles que eventualmente motivaram a viagem.

Com base nessa perspectiva, cabem algumas ponderações iniciais acerca do acolhimento⁵ na perspectiva sócio-humana, particularmente no contexto turístico, para, então, apresentar algumas proposições teóricas acerca da gestão, da formação e do treinamento de pessoal que atua na área.

1 Aspectos socio-históricos da hospedagem

No segmento histórico, é bem conhecida a ausência de dados precisos que permitam estabelecer um marco temporal de criação da atividade hoteleira no mundo, embora pistas indiciárias conduzam à suposição de que esta atividade tenha derivado de demandas progressivamente maiores, estabelecidas no processo de trânsito dos homens ao longo da história. Os motivos que determinaram os deslocamentos têm bases assentadas na sociogênese e na psicogênese humana e, sob a ótica factual, vinculam-se, principalmente, à busca de melhores condições de vida e morada, à realização de trabalhos específicos e temporários, à práticas de negócios, aos contatos de natureza política, e à participação em atividades esportivas, como quando da realização dos jogos olímpicos na Grécia Antiga, eventos que, de acordo com Campos (1998), marcam as primeiras notícias sobre as estruturas físicas para hospedagem.

Outra raiz histórica da construção de espaços com finalidade de acolher visitantes são as termas romanas, cuja estrutura disponibilizava acesso às águas quentes de composição mineral em grandes instalações com cômodos de diferentes padrões de

⁵ Ressalte-se que o termo acolhimento é aqui intencionalmente adotado com o objetivo de marcar a idéia de que acolher é, ou deve ser, um fenômeno inerente ao ato de hospedar, e que envolve um conjunto de processos e procedimentos cuja natureza o distingue de outras alternativas de suporte turístico, como a “locação de espaço” que sedie a privacidade de sujeitos por algum tempo, mesmo quando na condição de turistas, tal como ocorre no aluguel de apartamentos, por exemplo.

tamanho, luxo e condições de privacidade (MOURÃO, 1997). Ainda na Roma Antiga, com a execução dos projetos de expansão e de controle político, foi incrementada a estratégia de construção de estradas e intensificadas as viagens pelos territórios de domínio do império. Disso resultou a criação de abrigos ao longo de pontos específicos nas diferentes rotas e o desenvolvimento de culturas de hospitalidade, de critérios de diferenciação de padrões de serviços e de normas a serem observadas. Eram, também, construídos estabelecimentos que primavam pelo luxo das acomodações, pela proximidade aos locais para onde se dirigiam visitantes. Porém, havia um expressivo número de hospedarias mais modestas, mais afastadas, frequentadas por viajantes menos refinados, que constituíam núcleos de estabelecimentos similares. De acordo com Nacif (2004), a Via Appia foi assim denominada desde a época em que várias hospedagens foram lá construídas e, dentre as características do local, destaca-se o fato de que em seu interior costumavam ocorrer orgias, crimes e desordens.

Em estudo comparativo de albergues em diferentes épocas, Dias (1999) destaca que os monastérios também atraíram peregrinos, em grande número, assim como monges, e neófitos. Para acolhê-los eram disponibilizadas, inicialmente, as dependências internas da estrutura monástica e posteriormente eram alojados em locais construídos nos arredores.

A criação de leis reguladoras da atividade hoteleira deu-se a partir do século XII, em especial na França e na Inglaterra, conforme Nacif (2004), e ao final do século XVI foi publicado o primeiro material informativo (guia de viagens) sobre tipos de estruturas disponibilizadas em diferentes locais na Inglaterra, inaugurando, assim, um novo padrão de relação entre o hospedeiro/estabelecimento e o hóspede.

Um aspecto importante, relativamente à tradição de hospedagem, diz respeito ao fato de que esta sofreu uma profunda influência das práticas de manutenção dos castelos e das grandes mansões das famílias nobres, sobretudo francesas e inglesas, desde o século XII. A presença indispensável de uma governanta se devia à necessidade de gerir o serviço dos criados, e à importância de tomar decisões relativas aos processos que asseguravam o requinte, a manutenção decorativa, o sistema de cuidados na limpeza, e a organização geral dos serviços de alimentação e bebidas. Nesta direção, com o aprimoramento da governança hoteleira, um perfil similar ao das governantas dos castelos e das grandes mansões foi sendo construído, assumindo o mesmo lugar discreto e eficiente daquela que cuidava dos objetos que contavam da intimidade dos moradores e dos hóspedes em seus quartos, por meio de seus pertences.

O cenário do fluxo e da clientela das hospedagens se alterou de forma considerável a partir do final do século XIX, quando o grau já elevado de exigência dos hóspedes permitiu que hotéis como o Savoy e o Ritz fossem construídos, e que trens e navios de passageiros com instalações luxuosas e diferenciadas fossem criados. Outra marca desse tempo foi a expansão do universo de hóspedes devido às novas tendências das relações de trabalho e à instituição do lazer no âmbito profissional, assim como a inserção do turismo no imaginário social, a partir da primeira grande guerra. (SILVA, 2003).

Por fim, na perspectiva sócio-histórica, destaca-se a expansão da renda média da população como fator que, após a segunda guerra mundial, incrementou a construção de hotéis e cadeias produtivas. Por volta do segundo terço do século XX, o turismo passa a constituir-se num dos segmentos de maior crescimento no cenário econômico mundial, acionado pelos avanços tecnológicos em áreas como transportes e comunicação, contribuindo para o crescimento dos estabelecimentos hoteleiros no mundo (GENTA, 2006).

2 Formação hotelaria

Especificamente no que tange ao sistema de formação de pessoas especializadas para atuar nos serviços de hotelaria, destaca-se a inexistência de instituições e programas formais até a segunda metade do século XX.

Durante muito tempo, adotou-se a transmissão oral das tarefas e de seus princípios, bem como a submissão a processos de aprendizagem por ensaio e erro. Nos séculos banhados pelo iluminismo, no entanto, práticas pedagógicas de demonstração/modelagem, inspiradas, sobretudo, na excelência da governança dos castelos e das mansões, adequaram as estratégias de treinamento ao ideário da racionalidade, da culturação, da polidez, do domínio dos impulsos na direção de um projeto social construído e compartilhado, num dado momento histórico.

Mas, apesar dos avanços no aprimoramento das práticas hoteleiras, sobretudo nas duas centenas de anos que antecederam ao século XX, é apenas a partir de então que efetivamente se consolidou o processo formativo em serviços de hospedagem, quer no interior do próprio estabelecimento, sob responsabilidade de funcionários experientes e/ou de assessores contratados para essa função, quer através da educação formal em instituições criadas no âmbito do ensino técnico de nível superior.

A importância de qualificar e expandir o ensino de aspectos teóricos e práticos no ramo hoteleiro derivou do fato de que, embora o segmento da governança de um hotel sempre tenha sido, na essência, o que melhor caracterizou a natureza do serviço, outros setores passaram a ser agregados, estabelecendo diferenciais de padrões de conforto, de decoração/ambientação e de atrativos, num contexto de competitividade social em franca expansão (salões de convenções e eventos, piscinas, saunas, centros de estética, academias, atividades de lazer, lojas, serviços técnicos e/ou tecnológicos). Esse processo determinou a criação de um complexo sistema administrativo, abrangendo controle e gestão das finanças, dos materiais, do enxoval, das rotinas de manutenção, das aquisições de reposição e de distribuição interna; monitoramento das atividades terceirizadas; divulgação sistemática do estabelecimento e de projetos/promoções eventuais; planejamento das comunicações interna e externa; medidas de consolidação da marca hoteleira, dos programas de fidelização; adesão a proposições da comunidade de inserção, entre outros. Isso fez gerar novas demandas de ação e patamares de qualificação gerencial, com foco no desenvolvimento de competências e habilidades que propiciassem o trânsito e a articulação de conceitos de distintas áreas do conhecimento, bem como a flexibilidade necessária para a prática cotidianamente (re)organizada dos estabelecimentos de hospedagem. O perfil do hoteleiro, assim, passou a ser marcado por traços característicos do profissional das áreas administrativa e econômica, preocupado, não apenas com as dimensões operacionais diretas, mas, sobretudo, com a capacidade de manter e fomentar o desenvolvimento e o lucro do empreendimento.

No Brasil, o primeiro curso de hotelaria de nível superior foi oferecido pela Universidade de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, em 1978. Poucos anos após, o Ministério da Educação buscou difundir e alavancar o desenvolvimento de cursos de tecnologia no Brasil, e no contexto dessa política, em 1988, por meio do Decreto nº 97.333, publicado no D.O.U. de 22/12/88, foi autorizado o funcionamento do primeiro curso de tecnólogo em Hotelaria, oferecido pelo Instituto Superior de Hotelaria e Turismo, em São Paulo (FERREIRA, 2010). Nos anos subsequentes, outras tantas autorizações dessa natureza foram concedidas, tanto que o crescimento de cursos na área foi destacado no cenário da expansão do ensino superior no País. Em 1994, por exemplo, havia 33 cursos superiores de turismo e hotelaria no Brasil, a grande maioria criados e oferecidos por instituições de ensino privadas (ANSARAH e REJOWSKI, 1994). Em 1998, esse número se elevou para 38; no ano de 2000 chegou a 59, conforme

divulgações do MEC/SESU/DEDES (2000); e em 2001 o número de cursos já atingia 130, conforme dados da Associação Brasileira dos Dirigentes das Escolas de Turismo e Hotelaria, publicados no mesmo ano (FERREIRA, 2010).

A partir dos primeiros anos após a virada do século XXI, o número de cursos na área foi sendo gradualmente estabilizado, acompanhando a tendência de redução do crescimento de egressos do ensino médio em todo o País.

Num recorte atual, no entanto, um outro aspecto merece ser examinado. Trata-se da organização curricular dos cursos de hotelaria, idealmente resultante de projetos pedagógicos cuja inspiração, por suposto, adveio da leitura das demandas sociais, da pertinência de atendê-las por meio da regulamentação política do MEC, e dos compromissos da instituição no que tange, especialmente, ao universo e à natureza da atuação de seus egressos.

Um rápido olhar sobre os currículos de cursos de formação em hotelaria no Brasil aponta para a prevalência das áreas das ciências sociais aplicadas, nomeadamente a administração, a economia e a contabilidade, sobre as demais, inclusive sobre as humanas, de modo geral, como a sociologia e a psicologia. Há que se reconhecer a coerência entre o modelo de formação adotado no País e a origem da demanda historicamente estabelecida para a criação dos cursos de hotelaria, marcada pela necessidade de aprimorar as formas de gestão dos diferentes setores que se foram agregando ao complexo hoteleiro ao longo do tempo, bem como as relações que os hotéis passaram a estabelecer no universo empresarial, turístico e social de modo geral.

A própria regulamentação do processo formativo, através das diretrizes curriculares nacionais dos cursos superiores, emanadas pelo MEC, indica a resposta política de natureza educacional às demandas sociais, ou de segmentos profissionais da sociedade. O Parecer nº CES/CNE 0146/2002, que dispõe sobre as diretrizes curriculares dos cursos de hotelaria, dentre outros, deixa claro o intento de conceder às entidades formadoras a responsabilidade pela elaboração de seus projetos pedagógicos, desde que observados requisitos básicos da legislação. Nesse sentido, o MEC expressa o entendimento de que as diretrizes buscam:

conferir maior autonomia às instituições de ensino superior na definição dos currículos de seus cursos, a partir da explicitação das competências e das habilidades que se deseja desenvolver, através da organização de um modelo pedagógico capaz de adaptar-se à dinâmica das demandas da sociedade, em que a graduação passa a constituir-se numa etapa de formação inicial no processo contínuo da educação permanente (MEC, 2002);

O documento orienta no sentido de que os currículos dos cursos de graduação em Hotelaria, na modalidade bacharelado, sejam elaborados pelas instituições que os oferecem; e ainda que, na construção dos projetos pedagógicos, conste o desenho do perfil do formando em que sejam contemplados os aspectos recomendados pelo Ministério. Essas **recomendações explicitam que o curso deve** oportunizar a formação de profissionais “aptos a atuarem num mercado altamente competitivo e em constante transformação” (MEC, 2004), instrumentalizados por princípios da gestão e administração de hotéis.

O projeto deve observar o desenvolvimento de competências e habilidades para atuar, principalmente, no planejamento e na gestão de unidades hoteleiras, liderando processos que enfrentem situações novas e emergentes, presentes na pluralidade do mercado hoteleiro e de demandas diferenciadas.

No que se refere à formação em nível técnico operacional, caracterizada pelas estratégias de treinamento, observa-se clara ênfase em dimensões práticas das rotinas de estabelecimentos hoteleiros, de forma segmentada, com eventuais tônicas sobre as atividades de um ou outro setor.

É compreensível, assim, que a formação para atuação no segmento da hospedagem tenha enfatizado a qualificação dos processos de desenvolvimento do empreendimento e de vigilância, num contexto de competitividade, para assegurar a viabilidade empresarial. O olhar para o funcionamento “interno” e “mercadológico”, portanto, parece estar sendo assegurado.

Contudo, cabe colocar em questão se um olhar cuidadoso sobre a essência da atividade de hospedagem também está sendo lançado, ou se a tônica sobre as dimensões administrativas e operacionais está ofuscando a visibilidade da função essencial do hospedar.

3 A escolha do local de hospedagem: o que quer um hóspede?

Tendo presente os fatos, as vivências e os acasos que se anelaram na construção da história da hospedagem e que teceram as redes entrelaçadoras das práticas sociais constitutivas dos espaços designados a acolher visitantes/turistas, pode-se pensar na hospedagem a partir da sociogênese fundante de sua criação.

De forma sintética, o termo remete a representações mentais que evocam figuras de “viajantes” que necessitam de uma estrutura “substituta” para os

hospedar/acolher, de modo a atender suas demandas essenciais. Assim, se pensadas as demandas essenciais do homem à luz, por exemplo, do modelo da hierarquia de necessidades de Maslow (1975), os serviços de hospedaria devem estar focados, principalmente, no atendimento do primeiro e, adicionalmente, do segundo nível de prioridades humanas. Portanto, no que tange ao essencial, a função precípua do estabelecimento seria a de disponibilizar alimento e espaço para higiene e descanso, num ambiente seguro e protegido.

Se assim, por suposto, qualquer estabelecimento que possuísse as condições básicas de higiene, estética e de oferta dos serviços requeridos poderia ser a estrutura “substituta”, e bastaria que o visitante batesse à porta para que a recepção e o apoio se desse. No entanto, há duas “realidades” distintas que alteram profundamente a lógica elementar desse processo: a do hóspede e a do hospedeiro. Um hóspede não bate em qualquer porta, e um hospedeiro não recebe qualquer visitante. Mesmo nos primórdios da atividade hoteleira sempre houve escolhas e rejeições, dimensionadas, na perspectiva do visitante, por ideários sociais de pertença e prestígio, decorrentes de pistas sinalizadoras de valores consensados por grupos e influenciadas por experiências anteriores ou por recomendações de fontes fidedignas. De parte dos estabelecimentos, as escolhas ou rejeições puderam ser comunicadas, ao longo dos tempos, através da apresentação de padrões indicativos das características do hóspede “esperado”, expressos na ambientação, no estilo decorativo, no perfil, no nível cultural e econômico dos demais hóspedes.

Mas, concretamente, o que quer um hóspede e o que quer um hospedeiro? Quais aspectos interferem nas escolhas? Em quais aspectos as escolhas de um e de outro se diferenciam dos processos de escolha de quaisquer produtos do sistema comercial?

A proposição ora apresentada é a de que no centro da resposta a essas questões está o acolhimento.

O hóspede quer ser genuinamente acolhido, e não ser protagonista da *mise-en-scène* ou do artificialismo profissional, marcado por jargões cotidianos da área. Ele quer ser percebido, conhecido, perceber e conhecer, inaugurando discretas pontes relacionais que se fazem por diferentes meios e constroem o caminho do retorno.

O hospedeiro quer, também e essencialmente, acolher o visitante, percebê-lo, conhecê-lo, ser percebido, ser conhecido, marcando sua história e sendo marcado por

ela, ainda que o equívoco na crença de que o lucro constitua o único foco de seu trabalho possa restringir o âmbito de sua visão.

Argumenta-se, portanto, sobre a convicção, sustentada em sedimentos teóricos da psicologia e da educação, de que as escolhas são fortemente orientadas por dimensões psicoafetivas que, particularmente nesse caso, se expressam pela expectativa e realização do acolhimento.

Em princípio, a natureza do conceito de acolhimento aqui adotado permite supor que não haja, na essência, diferença entre os processos intervenientes nas escolhas dos estabelecimentos de hospedagem e de quaisquer outros serviços ou produtos. A interação constitutiva do fenômeno pelo qual se acolhe e se é acolhido tem, sempre, repercussões sobre a força que gera respostas de escolha, em qualquer situação.

Para compreender a importância do fenômeno do acolhimento não se pode prescindir de um resgate reflexivo sobre o processo de desenvolvimento humano. Nessa direção, conforme Lacerda (2009) é necessário considerar paradigmas de compreensão da origem de comportamentos, marcados pela interveniência biopsicossocial.

Na perspectiva evolutiva, o homem se caracteriza por ter um programa genético aberto, e não fechado, como os demais seres com repertórios comportamentais pré-determinados ou com variações adaptativas restritas. Por isso, para que possa viver, precisa, fundamentalmente, ser acolhido e acolher, de forma profunda, duradoura e constante, para assim tornar possível a vida e as aprendizagens substitutivas do vazio deixado pela ausência de um sistema genético que pré-determine sua ação. O bebê humano não tem qualquer probabilidade de sobrevivência se braços pacienciosos de uma mãe/família/grupo não o conduzirem por muitos anos até que seus passos possam determinar novos rumos. Mas não é apenas no início da história de cada sujeito que as relações são fundamentais. Estas são prioridades para o homem por toda a vida, porque delas dependem o aprender necessário à invenção constante de si mesmo.

Por essa razão, somos dotados de um conjunto de competências relacionais que visam a assegurar nossa existência pessoal e a da espécie. Conforme estudos etológicos, (JONES, 1981; BOLWBY, 1982; LORENZ apud BOLWBY, 1982; DARWIN apud SANTOS, 2005), o riso, a capacidade de buscar o olhar do outro, o abraço, a acurada percepção de expressões indicativas de amistosidade ou hostilidade, dentre outras manifestações praticamente exclusivas da espécie humana, potencializam as chances de afastamento ou aproximação, de forma a estabelecer alianças promotoras de provimento, segurança, conhecimento, aprendizagem. Os grupos humanos primitivos se

mantiveram como grupos capazes de assegurar a defesa de seus membros e a distribuição de alimentos através dos cuidados prestados uns aos outros, através do desejo de acolher um ao outro, através da aprendizagem propiciada pela relação. O homem é um ser de e para a relação. Isso lhe permitiu existir no mundo, isso lhe permite manter-se nele.

Além disso, o processo de desenvolvimento, que se dá no plano das relações subjetivas e singulares, nunca é concluído, e apenas o encerramento da vida biológica o interrompe, devendo a alternância relacional manter-se ativa por toda a vida. Conceitualmente, a alternância relacional pode ser definida como um complexo movimento de comunicação em que os elementos do discurso (e do desejo) de um dos sujeitos da interação são acolhidos pelo outro, interpretados e devolvidos ao interlocutor, sob forma de comportamento discursivo ou de atuação compreensiva, desencadeando novos processos de acolhimento, sempre alternados entre os sujeitos da relação.

Mas não é apenas na escala da singularidade que a relação se instala como propulsora da mudança, da aprendizagem humana. Essa perspectiva está presente, também, em teorias sociológicas importantes, como a de Norbert Elias (1994), que tem como suposto a essência gregária do homem como força da organização coletiva/social, e não os tradicionais entendimentos de forças conjunturais determinadas por hierarquias de poder como esteio da análise no interjogo das demandas históricas de cada tempo e contexto.

Numa outra direção, mas também focada sob o viés das relações humanas, Mauss (2003) aponta para o paradigma da dádiva, cujo cerne proposicional está centrado no suposto de que as sociedades se modificam essencialmente a partir de três obrigações básicas e interdependentes: dar, receber e retribuir. Essa perspectiva, primariamente examinada no estudo dos sistemas de trocas em comunidades tribais, vem sendo objeto de interesse crescente por parte de pesquisadores voltados para o estudo da solidariedade democrática nas sociedades complexas (GODBOUT, 1998; BOURDIEU, 2001; KARSENTI in NACIF, 2004). A educação, no processo de “dar, receber, e retribuir”, é abordada como espaço ontológico de desenvolvimento dos meios através dos quais a sociabilidade se instala e os vínculos sociais são construídos.

É com base na demanda essencial do homem para a relação que o acolhimento se instala como mecanismo significativamente relevante em qualquer contexto,

particularmente naqueles em que o “acolher” tem proximidade com o sentido primário do termo.

Uma definição de acolhimento, portanto, deve considerar a perspectiva da demanda humana constante para a relação, demanda essa constitutiva na origem e promotora do desenvolvimento.

Uma conceituação possível é a que concebe o acolhimento como fenômeno e não como comportamento humano, ou como ato de vontade de um único sujeito. O fenômeno, nessa ótica, se instala no espaço constituído entre o sujeito que acolhe e o sujeito que é acolhido, por meio de um processo em que o acolhedor se transforma em acolhido e o acolhido em acolhedor, num movimento alternado e recíproco (PERAZZOLO, PEREIRA e SANTOS, 2010).

Nesse sentido, pode-se dizer que toda relação tem potencial intrínseco para o acolhimento. Quando há disposição e condições, toda a interação inaugura a alternância de lugares, resultando na emergência de novas demandas e novos saberes em um e em outro.

Acolhimento, portanto, não seria apenas o ato de acolher, tampouco a expressão do desejo de um ou de outro sujeito situado em qualquer dos pólos de uma interação [...]. Hospitalidade ou acolhimento seria [...] um fenômeno resultante do encontro dinâmico de demandas distintas, com origem, necessariamente, numa perspectiva subjetiva do desejo, orbitado por eventos do acaso. Isso [...] exige, de cada um, o olhar do olhar do outro, o abdicar da tranquila certeza do saber prévio, o exercício empático da compreensão [...] como uma variância das relações humanas no âmbito cotidiano. (op cit, 2010).

O conceito de acolhimento apresentado e os constituídos historicamente no campo da filosofia e do turismo não são excludentes entre si. Ao contrário, permitem que, em alguma medida, o fenômeno seja abordado de diferentes formas. Na perspectiva de Kant (1784, 1797), por exemplo, o acolhimento é apresentado como dever moral, como compromisso do homem para com os homens. Num contexto contemporâneo, de outra parte, Derrida (1999) apresenta uma das mais importantes contribuições na área. O autor inova ao alterar a concepção de acolhimento como processo que impõe o próprio acolhedor ao outro acolhido, para o processo que supõe o reconhecimento e a aceitação do outro no ato de acolher. A concepção do autor permite reflexões que supõem a disposição prévia de acolher o outro na sua singularidade, de respeitá-lo, de conhecê-lo, sem imposições *a priori*, de forma “incondicional”. Em impondo seu espaço, suas normas, sua cultura, o acolhedor estaria acolhendo, apenas, a si mesmo, na direção de seu próprio prazer.

Na leitura do acolhimento associado à área do turismo, Baptista (2002) também reconhece algum suposto relacional ao definir o fenômeno como um modo privilegiado de encontro interpessoal, e ao identificar a “atitude” de acolher como evidência dos traços fundamentais da subjetividade humana. De forma similar, mas tendo por horizonte a perspectiva técnica das ações de acolhimento, Gidra e Dias (2004) definem hospitalidade como evento marcado por relação especializada entre dois protagonistas.

Considerando os elementos e conceitos propostos, as seguintes questões cabem ser colocadas. Qual a concepção de acolhimento dominante no âmbito das práticas hoteleiras? Qual o lugar, ou a importância, do acolhimento no processo de formação dos gestores e técnicos que conduzem os empreendimentos pelas vias do cotidiano? No conjunto de fazeres da rotina hoteleira, em que espaço, forma, e dimensão o acolhimento se insere? Na proposta gerencial de avaliação dos resultados, apenas os dados da esfera administrativo-financeira, tangíveis e “estimados” são foco de atenção, ou também o cerne da ação de hospedar é objeto de análise e consideração? E, por fim, em que medida a concepção do “oferecer” o serviço de hospedagem está predominantemente tonalizada pelo suposto de que cabe ao empreendimento: “ditar suas normas de funcionamento”; “fazer uso de prerrogativas normativas para determinar as formas e condições de hospedagem”; “mostrar narcisicamente seu arsenal decorativo e tecnológico”?

Certamente, é importante pontuar que não se está restringindo o processo de acolher ao incremento de relações interpessoais meramente diretas e fluidas a se estabelecerem entre hóspedes e hospedeiros. Essa imagem pode conduzir a um entendimento errôneo de que se busca instigar a prática de relações bizarras pelos corredores e linhas telefônicas dos hotéis. Cabe enfatizar que se tem por suposto que o acolhimento se manifesta através dos muitos discursos emanados das diferentes ações que precedem à chegada do visitante, como as que envolvem a decoração, os cuidados com os aposentos, o material informativo. Mas tem-se por suposto, também, que o acolhimento se dá, essencialmente, pelas relações humanas, marcadas pela capacidade de percepção mútua, pela habilidade de interlocução no nível e na forma como o “desejo” de cada um se manifesta. É o acolher o outro que assegura a discrição, a polidez, a qualidade da atenção e a rapidez de uma resposta, e não apenas o treinamento formal do hospedeiro/hoteleiro; é a percepção da necessidade do outro que assegura a forma, o tempo e a precisão de informações básicas e adicionais, e não apenas o atendimento das normas estabelecidas pelo hotel ou o pedido expresso do hóspede; é a

genuinidade do acolhimento que assegura a receptividade marcada por tons de verdade afetiva, e não apenas os fragmentos de um discurso reproduzido conforme hábitos *standardizados*. O profissionalismo neste e em outros segmentos não pode ser confundido com afastamento da condição de humano, com frieza relacional, com surdez afetiva, aproximando a prática do modelo funcionário-máquina.

Na era da tecnologia, dos prazeres lúdicos e das valorações tecnológicas associadas ao status social, o ideal de “perfeição”, eficiência e rapidez no atendimento pode estar sendo equivocadamente traduzido e materializado na forma como as orientações e os serviços estão sendo fornecidos, substituindo relações humanas com potencial intrínseco para o acolhimento e, particularmente no segmento da hotelaria, com força de fidelização e desdobramento na divulgação denominada “boca a boca”.

Considerações finais

A história da hospitalidade remete à compreensão de aspectos que consideram a pertinência de observar a qualidade dos serviços oferecidos ao sujeito acolhido, cujo padrão de referência está associado ao atendimento de necessidades básicas, com as de alimentação, repouso e segurança, a partir de modelos da aristocracia e da governança praticada nos castelos e nas mansões que durante séculos representaram o ápice na escala de valores das sociedades ocidentais.

Os meios de hospedagem, ao consolidar sua inserção no contexto das relações de mercado, sobretudo a partir do século XX, com prevalência norteadora assentada na lógica competitiva, incrementaram a organização do sistema de planejamento e de gestão cotidiana dos locais de hospedagem a partir dos aportes da administração, e de seus vários segmentos no campo financeiro, de pessoas, de organização e métodos etc., bem como de áreas afins, como economia, contabilidade.

Assim, a demanda por excelência na gestão marcou o horizonte do processo educativo/formativo de nível superior, e a demanda pela excelência operacional o horizonte da formação em nível técnico.

Em nível acadêmico, conceitos e definições no campo da hospedagem foram sendo construídos e desenvolvidos, aproximando perspectivas e atribuindo novos significados ao processo de hospedar, como os de hospitalidade e acolhimento, embora as repercussões ainda sejam restritas na prática dos empreendimentos.

No entanto, é pertinente, sob qualquer ótica, que aspectos concernentes a necessidades filogenéticas do homem nunca saciadas, como a da relação, possam ser observadas e consideradas nas práticas gerenciais e formativas, sob pena de se ampliar um hiato entre as demandas e as ofertas de serviços; entre as rotinas de hospedagem e as estratégias de enfrentamento da concorrência; entre o trabalho dissociado da dimensão humana e o trabalho marcado pela totalidade constitutiva do fazer do homem.

Referências

ANSARAH, M. G. dos R.; REJOWSKI, M. Cursos Superiores de Turismo e Hotelaria no Brasil. **Turismo e Análise**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 116-128, maio, 1994.

BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. In: Dias, Celia Maria de Moraes (org.). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

BOURDIEU, P. **A economia das trocas simbólicas**. 5.ed. São Paulo: Perspectiva, 2001.

BOWLBY, J. **Formação e rompimento de laços afetivos**. São Paulo: Martins Fontes, 1982.

CAMPOS, Luiz. C. **Introdução a Turismo e hotelaria**. São Paulo: Senac Nacional, 1998.

DERRIDA, J. **Manifeste pour l'hospitalité**. Grigny. [S.l.] : Paroles d'Aube, 1999.

DIAS, Andréa T. T. **Comparando albergues públicos e filantrópicos**: apresentação de uma escala de avaliação objetiva dessas instituições. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1999. Dissertação (Mestrado), Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Osvaldo Cruz, 1999.

ELIAS, Norbert. **A sociedade dos indivíduos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994.

FERREIRA, Elaine C. dos S. **O crescimento do turismo no Brasil**. Revista Turismo. Disponível em: <<http://www.revistaturismo.com.br/index.htm>> Acesso em: 7 abr. 2010.

GENTA, Mônica. **A contabilidade ambiental como instrumento de gestão turística**: o caso da hotelaria de Caxias do sul. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2006-09-26T074231Z-26/Publico/Dissertacao%20Maria%20Monica%20Pereira%20Genta.pdf>. Acesso em: 5 abr. 2010.

GIDRA, G.; DIAS, C. M. M. 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.

GODBOUT, Jacques T. **O espírito da dádiva**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999. p. 33 e 200

JONES, N. B. **Estudos etológicos do comportamento da criança**. São Paulo: Pioneira, 1981.

KANT, E. **Lições de ética**. [S.l.] [S.ed.], 1784.

_____. **Metafísica dos Costumes**. [S.l.] [S.ed.], 1797.

LACERDA, André L. R. Abordagens biossociais na sociologia: biossociologia ou sociologia evolucionista. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. São Paulo, v.24, n.70. Jun. 2009. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69092009000200010>
Acesso em: 7 abr. 2010

MASLOW, A. H. **Uma teoria da motivação humana**. [S.l.] [S.ed.], 1975.

MAUSS, M. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: Cosac & Naify, 2003.

MOURÃO, Benedictus Mario. **A água mineral e as termas: uma história milenar**. São Paulo: Abinam, 1997.

NACIF, L.H. **A Alta Tecnologia e a Indústria: como será o quarto do futuro?** Disponível em:
<http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/394/1/2004_LuizHenriqueNacif.pdf> Acesso em: 5 abr. 2010.

SANTOS, A.J. **Psicobiologia e Etologia do Desenvolvimento Humano**. Disponível em: <<http://www.ispa.pt/resources/contents/CII/Files/Linha8/projectos.pdf>> Acesso em: 26 jun 2005.

SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos, PERAZZOLO, Olga A., PEREIRA, Siloe. **Dimensões relacionais e psicopedagógicas da hospitalidade**. Caxias do Sul: UCS, 2010. Projeto de pesquisa.

SILVA, J.L. **O resort: Potencialidades como gerador de emprego e renda em Pernambuco**. Disponível em:
<http://www.bdtd.ufpe.br/tedeSimplificado//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5705>
Acesso em: 9 abr.2010.

