

As características hoteleiras dos anfitriões das Centrais de Informações Turísticas da Cidade de São Paulo

REBECA EVELIN SALES SILVA

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

ROSEANE BARCELLOS MARQUES

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

Agradecimento à órgão de fomento:

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

As características hoteleiras dos anfitriões das Centrais de Informações Turísticas da Cidade de São Paulo

Introdução

O estudo propõe investigar a presença das características hoteleiras presentes nos anfitriões das Centrais de Informações Turísticas da Cidade de São Paulo. Por meio da escala elaborada e testada por Blain&Lashley (2014), foi elaborado um questionário que foi respondido por 47 funcionários que trabalharam nas Centrais de Informações Turísticas no período entre os anos de 2014 e de 2018.

Problema de Pesquisa e Objetivo

O problema de pesquisa que permeia o estudo é relacionado à hospitalidade e à visão que os anfitriões que recebem turistas nas Centrais de Informações Turísticas da Cidade de São Paulo possuem de si próprios: Qual a percepção dos atendentes que prestam informações turísticas relacionadas à Cidade de São Paulo sobre suas próprias características hoteleiras durante o atendimento do visitante? A revisão teórica dos conceitos que permeiam este estudo contribui com uma abordagem a respeito das relações de hospitalidade que se estabelecem entre anfitrião e visitante.

Fundamentação Teórica

A prestação de serviços é um processo em que se estabelece uma relação entre o prestador e o consumidor, ou, entre o anfitrião e o visitante. É nessa relação que a hospitalidade se faz presente e pode gerar possibilidades de incrementar a percepção de qualidade da prestação do serviço por parte do consumidor. Sobre as características hoteleiras do indivíduo, Telfer (2004) explica que ser hoteleiro, agir com hospitableness, é ter atenção e desejo de agradar ao convidado com sentimentos genuínos.

Metodologia

O questionário foi composto de afirmações relacionadas ao aspecto “hospitabilidade” dos respondentes, essa escala foi proposta por Blain & Lashley (2014) que afere três dimensões: colocar o visitante em primeiro lugar, fazer os visitantes felizes e fazer com que os visitantes se sintam especiais. A segunda parte do questionário refere-se a informações sociodemográficas dos respondentes. Devido a escala original ser no idioma inglês e os respondentes serem brasileiros, as questões foram traduzidas para o português e foi realizada uma rodada de teste com 10 respondentes para validação de face.

Análise dos Resultados

Os resultados da aplicação dos questionários apontam homogeneidade entre os respondentes sobre as características hoteleiras. Embora haja maior percentual de concordância nas afirmações relativas aos aspectos referentes a fazer os visitantes felizes e fazer com que os visitantes se sintam especiais, o aspecto que se refere a colocar o visitante em primeiro lugar também apresenta resultados coerentes. A partir dos resultados demonstrados nas tabelas presentes no artigo, destaca-se que os anfitriões possuem traços de personalidade de características hoteleiras nos atendimentos realizados.

Conclusão

O estudo teve como premissa verificar a relação das características hoteleiras (hospitableness) dentro do perfil dos anfitriões das Centrais de Informações Turísticas da Cidade de São Paulo. Desta forma, os aspectos foram mensurados a partir dos dados de 47 indivíduos que responderam ao questionário e por meio da fundamentação teórica. Com isso, compreende-se que a hospitalidade e as características hoteleiras são percebidas como relevantes no exercício do atendimento ao visitante e são traços de personalidade dos anfitriões que prestam esse serviço.

Referências Bibliográficas

Blain, M., & Lashley, C. (2014). Hospitableness: the new service metaphor? Developing an instrument for measuring hosting. *Research in Hospitality Management*, 4(1&2), 1-8. Camargo, L. O. (2015). Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69. Lashley, C.;Morrison, A. (eds.).(2004).In search of hospitality: theoretical perspective and debates. Oxford: Butterworth-Heinemann. Telfer, E. (2004). A filosofia da qualidade da hospitalidade.In Lashley,

C.;Morrisson, A. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado.Manole, Barueri.