

As características hospitalares na prestação de serviços em Aparecida/SP

REBECA EVELIN SALES SILVA
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

Agradecimento à órgão de fomento:

CAPES - Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

As características hoteleiras na prestação de serviços em Aparecida/SP

Introdução

A ideia de analisar a hospitalidade em Aparecida, importante local de turismo religioso, busca trazer o olhar sob os serviços da região, embora a religião seja a motivação para o turismo local, busca-se analisar as impressões do visitante com relação aos anfitriões e suas características hoteleiras.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Considerando o cenário das relações de hospitalidade que ocorrem no contexto comercial, chegou-se ao seguinte problema de pesquisa: como as características hoteleiras dos anfitriões contribuem para a experiência do visitante em Aparecida/SP? A partir do problema, foi definido o objetivo geral que é o de compreender como as características hoteleiras dos anfitriões, se interligam à experiência do visitante de Aparecida/SP.

Fundamentação Teórica

Telfer (2004) explica que ser hoteleiro, agir com hospitableness, é ter atenção e desejo de agradar ao convidado com sentimentos genuínos. A característica hoteleira é atribuída àquela pessoa atenta, motivada a agradar o outro como se ele fosse único. A prestação de serviços é um processo onde se estabelece uma relação entre o prestador e o consumidor, entre o anfitrião e o hóspede. 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.

Metodologia

Esse estudo caracteriza-se por ser uma pesquisa empírica, de caráter exploratório e descritiva. Em paralelo à pesquisa bibliográfica que foi realizada, o referencial teórico começou a ser construído e os métodos de pesquisa foram definidos. Decidiu-se por realizar uma pesquisa mista ou quali-quantitativa. Optou-se por realizar a aplicação de questionário e a análise de conteúdo em depoimentos na plataforma Tripadvisor.

Análise dos Resultados

Ademais da relação entre as características hoteleiras dos anfitriões e suas experiências no destino, com a aplicação do questionário, pôde-se verificar a importância para os visitantes das características hoteleiras dos anfitriões de Aparecida/SP. Com os dados obtidos foi possível verificar, de forma geral, que as características hoteleiras desses anfitriões são importantes para o visitante, principalmente no tocante da honestidade e transparência nas relações estabelecidas em um ambiente comercial.

Conclusão

O problema de pesquisa foi respondido com base nos dados obtidos na pesquisa e com o respaldo do referencial teórico abordado. As características hoteleiras dos anfitriões contribuem para a experiência que ficará na memória do visitante sobre a cidade de Aparecida/SP. O objetivo geral do trabalho foi atingido, com base na análise dos dados coletados foi possível verificar que as características hoteleiras estão ligadas à experiência do visitante.

Referências Bibliográficas

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977. CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Hospitalidade. São Paulo: Aleph, 2004. LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004. TELFER, Elizabeth. A filosofia da hospitalidade. In: LASHLEY,

Conrad; MORRISON, Alison. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.