



A PALAVRA É...

## HOSPITALIDADE

A hospitalidade, de uma forma geral, pode ser apresentada por diversas formas e por inúmeros fatores e com distintos conceitos e associações tais como: confortabilidade, receptividade, sociabilidade, alimentação, lazer entre outras. Muitos estudiosos entendem que a hospitalidade, assim como a qualidade é subjetiva, sua percepção varia de pessoa para pessoa, e de cultura para cultura, mas é vital sua presença nos meios de hospedagem.

Fonte: Blog Hospitalidade.

## HÓTEIS DIFERENTES



## Hotel de Santuário

O Hotel Machu Picchu Sanctuary Lodge está literalmente encravado em um dos lugares mais lindos do mundo, ao lado da cidadela inca de Machu Picchu - um lugar mágico de pores-do-sol espetaculares e de noites místicas.

Trata-se de uma luxuosa opção, cara e privilegiada de hospedagem a poucos passos da entrada para Machu Picchu

O hotel é eco resort, que pertence a rede internacional Orient Express, possui 32 apartamentos divididos em duas categorias de hospedagem: superior e superior com varanda e vista para as montanhas. Suas diárias são realmente caras, partindo de US\$ 925 (novecentos e vinte e cinco dólares).

O acesso até o hotel é o mesmo necessário para se chegar a Machu Picchu. Utiliza-se um ônibus a partir de Águas Calientes com destino a cidade inca, que parte de 15 em 15 minutos.

Fonte://machupicchu.orient-express.com

# NÓS SOMOS UMA CIDADE HOSPITALEIRA?

A hospitalidade sempre foi e será parte integrante do turismo. Desde os primórdios, ser hospitaleiro, receber o turista é oferecer serviços e produtos com qualidade. Envolve um amplo conjunto de estruturas, serviços e atitudes, a própria cidade acolhedora e seus habitantes, que intrinsecamente relacionados proporcionam o bem-estar do visitante, satisfazendo suas necessidades.

O exercício da hospitalidade engloba o espaço geográfico de sua ocorrência, a cidade ou o campo, e todos os aspectos que se relacionam, direta ou indiretamente, com o seu desenvolvimento, que vão desde o planejamento e a organização dos recursos materiais, humanos, naturais e financeiros.

Os governos municipais, estaduais e o federal fazem a sua parte de maneira ainda

indivíduo com necessidades, desejos a serem correspondidos, e fazer com que ele perceba que não é apenas objeto de lucro para a comunidade receptora.

Tal fato manifesta-se principalmente através da boa infraestrutura do destino receptor, do preparo dos profissionais de turismo e da conscientização (sensibilização) da população local.

Levando em consideração a constante necessidade de aperfeiçoamento dos serviços prestados aos turistas, volta-se principalmente para o planejamento da hospitalidade, para que esta se torne um diferencial e a viagem satisfaça-os plenamente.

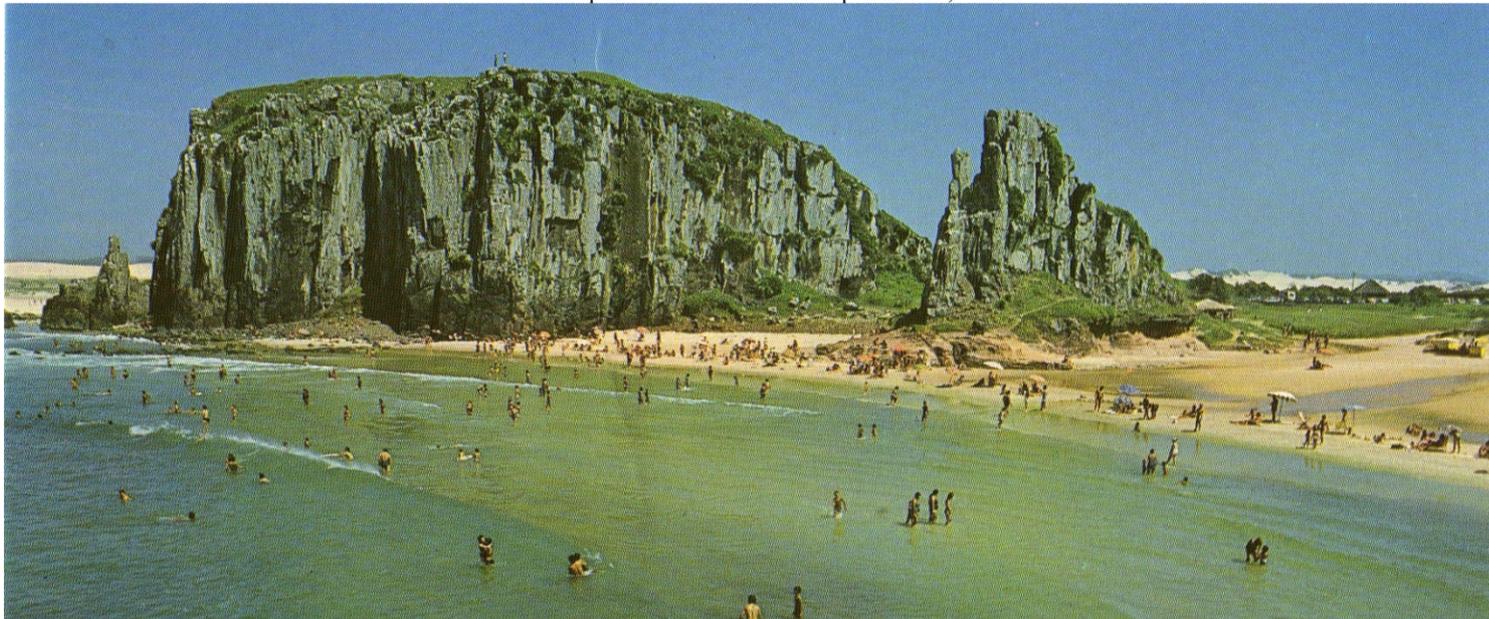
Percebe-se a importância de se investir em uma capacitação dos profissionais envolvidos com as atividades turísticas, voltada para a cultura da hospitalidade,

necessidades do momento sem comprometer as gerações futuras.

Em virtude disso, é necessário ressaltar que nos próximos anos a população mundial continuará a crescer, que as férias longas serão substituídas por curtas e múltiplas férias ao longo do ano, os avanços tecnológicos serão cada vez maiores, as pessoas estudarão mais e estarão mais bem informadas, o que fará com que elas estejam abertas a novas experiências, porém estarão muito mais exigentes.

As viagens continuarão a crescer rapidamente e os clientes em geral buscarão cada vez mais serviços e produtos de qualidade, fazendo com que haja uma necessidade constante de aperfeiçoamento dos serviços prestados. O entretenimento torna-se um grande diferencial para aqueles que precisam e querem se destacar no mundo competitivo.

No século XXI, o processo de globalização e a



precária na busca da qualidade, mas com uma visão bem real do potencial do Turismo como atividade econômica. Essa colaboração facilita o trabalho de bem receber o turista, pois se uma cidade, por exemplo, tiver uma boa infraestrutura, ruas limpas, pessoas capacitadas e bons acessos, só restará a cada empresa turística fazer a sua parte.

As necessidades (exigências) das pessoas não são mais as mesmas, o que antes servia hoje não é mais tolerado. As pessoas têm exigências próprias, únicas, preferem dizer como gostariam de ser recebidos, servidos ou como deveriam ser seus pacotes de viagem. O bem receber no turismo tem que acompanhar este novo modelo e se adaptar, pois não é um modelo do futuro, já faz parte do presente.

Atualmente a hospitalidade constitui não apenas no ato de hospedar, mas principalmente, receber o turista como um

questão esta que interfere, de forma decisiva no sucesso do setor turístico.

Os profissionais que trabalham na área precisam estar devidamente capacitados de forma a atender, satisfatoriamente, aos desejos dos turistas.

A preocupação com a hospitalidade não deve ser apenas com a qualidade nos serviços e conforto do turista, mas na sua satisfação voltada aos sentimentos e experiências deste turista. O "ser bem recebido", será possível apenas com serviços de boa qualidade, que se tornam um diferencial a partir do momento que forem oferecidos aos turistas não apenas em um ser humano para atendê-los na sua necessidade, mas em alguém preocupado com o seu bem-estar.

O turismo no mundo sofre um rápido crescimento, agora consciente, em favor do desenvolvimento sustentável, preocupando-se em atender as

quantidade de informações que devem ser processadas pelas pessoas, deixam o mundo mais complexo e incerto.

A arte do bem receber, torna-se indispensável, e deve ser agregada a um serviço de qualidade permitindo a satisfação do turista. Desta forma, com capacitação da mão de obra, visando sempre a qualidade, o empreendimento e/ou a destinação turística estarão menos vulneráveis às incertezas do futuro.

"A economia compreende todas as atividades do país, mas nenhuma atividade do país compreende a economia".

Millôr Fernandes - Jornalista e escritor