

A HOSPITALIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM, NO MUNICÍPIO DE ILHÉUS BA.

Autores: Renata Ramos Vieira dos Reis

Prof. Dr. Hélio Estrela Barroco

Profª Drª Ada de Freitas Maneti Dencker

RESUMO

O texto evidencia diversos conceitos e a evolução do termo hospitalidade, dentro do universo da atividade turística e principalmente da atividade hoteleira. Mostra também como os meios de hospedagem surgiram e seu desenvolvimento ao longo dos tempos, numa perspectiva mundial, nacional e regional, sobretudo no município de Ilhéus, Bahia. Assim, o texto busca mostrar a importância do conhecimento e da aplicabilidade dos princípios da hospitalidade, junto às empresas hoteleiras, que são consideradas como "pilar" de sustentação da atividade turística. Como objetivo geral o texto propõe-se avaliar a hospitalidade e a qualidade dos serviços prestados nos meios de hospedagem selecionados, observando-se a relação existente entre os estabelecimentos hoteleiros e os demais serviços de apoio diretos e indiretos encontrados à disposição dos hóspedes para sua utilização, seja no seu entorno, seja na região, bem como analisar o comportamento dos funcionários e a satisfação dos hóspedes, frente à hospitalidade em uso pelos meios de hospedagem. Os procedimentos metodológicos incluíram a análise dos dados primários e secundários, coletados através de bibliografias especializadas, observações e aplicação de questionários e entrevistas semi-estruturadas, voltados para os hóspedes, funcionários e proprietários dos hotéis selecionados, e ainda proprietários das agências de turismo que trabalham com receptivo em Ilhéus.

Palavras-chave: hospitalidade; turismo; hotelaria; qualidade.

THE HOSPITALITY IN PLACES OF LODGING, IN THE CITY OF ILHÉUS - BA

Author: Renata Ramos Vieira dos Reis

Adviser: Prof. Dr. Hélio Estrela Barroco

Co-adviser: Prof^a Dr^a Ada de Freitas Maneti Dencker

ABSTRACT

The text evidences diverse concepts and the evolution of the term hospitality, inside of the universe of the tourist activity and mainly of the activity of hotels. Sample also as the ways of lodging had appeared and its development to the long one of the times, in a world-wide perspective, national and in the region, over all in the city of Ilhéus, Bahia. Thus, the text searches to show to the importance of the knowledge and the applicability of the principles of the hospitality, together to the companies of hotels, that are considered as "pillar" of sustentation of the activity of tourism. How general objective the text is considered to evaluate the hospitality and the quality of the services given in the selected ways of lodging, observing itself it existing relation between the establishments how the hotels and the too much services of support joined direct and indirect and the disposal of the guests for its use, either in its neighborhood, either in the region, as well as analyzing the behavior of the employees and the satisfaction of the guests, in front of the hospitality in use for the ways of lodging. The methodology had included the analysis of the primary and secondary data, collected through specialized bibliographies, comments and half-structuralized application of questionnaires and interviews, directed toward the guests, employees and proprietors of the selected hotels, and still proprietors of the travel agencies that work with receptive in Ilhéus.

Keywords: hospitality; tourism; hotel; quality.

SUMÁRIO

Resumo	v
Abstract	vi
1. HISTÓRIA E FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA SOBRE TURISMO, HOTELARIA E HOSPITALIDADE	1
1.1 Sobre o município pesquisado	21
2. UMA VISÃO SOBRE O TURISMO, A CULTURA E A HOSPITALIDADE NO MUNICÍPIO DE ILHÉUS	28
2.1 A relação do turismo com o município de Ilhéus	35
2.2 O processo para o desenvolvimento da pesquisa	38
3 SÃO HOSPITALEIROS OS PRESTADORES DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS/CULTURAIS DE ILHÉUS?	43
3.1 A hospitalidade segundo os prestadores de serviços dos meios de hospedagem	43
3.2 A hospitalidade segundo os proprietários das agências de turismo de Ilhéus	56
3.3 A hospitalidade segundo os gerentes e/ou proprietários de hotéis em Ilhéus	65
3.4 A hospitalidade segundo os hóspedes de hotéis em Ilhéus	76
4 CONCLUSÕES E SUGESTÕES	85
REFERÊNCIAS	94
APÊNDICE	98
ANEXO	117

LISTA DE FIGURAS

1	Regiões turísticas da Bahia	22
2	Tempo de trabalho dos funcionários nos hotéis em Ilhéus, 2004	46
3	Nível de escolaridade dos funcionários dos hotéis pesquisados em Ilhéus, 2004	47
4	Nível de satisfação dos funcionários entrevistados, com relação ao trabalho desempenhado nos hotéis em Ilhéus, 2004	49
5	Tempo em que os entrevistados residem no município de Ilhéus, 2004	51
6	Satisfação dos hóspedes, segundo funcionários, com relação aos serviços prestados. Ilhéus, 2004	55
7	Venda de passeios nos hotéis, pelos recepcionistas, sob a ótica dos proprietários das agências de turismo. Ilhéus, 2004	60
8	Principais reclamações dos clientes das agências de turismo, em relação a alguns pontos turísticos do município de Ilhéus	61
9	Formação escolar dos gerentes e/ou proprietários dos hotéis pesquisados em Ilhéus, 2004	67
10	Segurança nos hotéis de Ilhéus, segundo os hóspedes. Ilhéus, 2004	73

LISTA DE TABELAS

1	Avaliação dos recursos humanos quanto à produtividade, ao nível educacional, especialização, e qualidade dos serviços no município de Ilhéus, segundo os entrevistados. Ilhéus, 2001.....	48
2	Relacionamento pessoal de funcionários com colegas de trabalho, chefes e hóspedes. Ilhéus, 2004	50
3	Opinião dos funcionários e hóspedes sobre os serviços prestados nos diversos setores dos hotéis pesquisados	54
4	Setores pesquisados, avaliando-se a qualidade dos seus serviços, segundo gerentes e/ou proprietários e hóspedes. Ilhéus, 2004	69
5	Opinião dos hóspedes, funcionários, gerentes e/ou proprietários de hotéis sobre os serviços prestados nos diversos setores dos hotéis pesquisados. Ilhéus, 2004	79