

ARTIGO



*O INTANGÍVEL DO SUCESSO = HOSPITALIDADE*

Nos dias atuais falar em hospitalidade é uma crescente, nos mais diversos setores empresariais que perceberam que a hospitalidade deve fazer parte de seu negócio, pois contribui consideravelmente para a fidelização de seus clientes.

A origem da palavra hospitalidade faz referência ao vocábulo latino hospitalitate, que designava para os romanos, o ato de hospedar e, por extensão, de oferecer acolhimento afetuoso, ou seja, a ideia básica pressupõe o princípio de receber o outro e oferecer-lhe acolhimento, disponibilizar hospitalidade é descrever uma das qualidades dos seres humanos, o de ser hospitaleiro. O Brasil é um país conhecido por sua hospitalidade, exemplifico o povo Tangaraense, onde “fomos muito bem recebidos” e ficamos encantados com a cidade.

Se pensarmos de forma objetiva, a hospitalidade associa-se com a maioria das pessoas, pois tem a capacidade de receber visitantes ou clientes de forma agradável, assim gerando conforto e permitindo que a pessoa se sinta a vontade e que usufrua de serviços com confiança e qualidade. A hospitalidade constitui uma estrutura de rede de serviços que visa atender a demanda turística, demanda de lazer/entretenimento e eventos, especialmente nos segmentos de hospedagem e gastronomia.

No turismo, o fenômeno das viagens está baseado no fundamento do deslocamento espacial do homem, motivado por necessidades pessoais, de negócio, lazer, saúde e outras. De qualquer forma, seja num caso ou noutro, o resgate do calor humano ao receber o outro é o substrato de uma ética especial, a ética da hospitalidade.

O turismo tem adquirido relevância como atividade sociocultural e econômica capaz de incentivar a comunicação e a convivência de todos.

Em tempos atuais, com o aumento das tecnologias e a sua comodidade, aos poucos as pessoas estão distanciando-se do calor humano, às vezes surge uma indagação, ainda gostamos do atendimento humano?

Nestes tempos “complexos e frágeis em que vivemos” (BAPTISTA, 2005) a hospitalidade aponta para um modelo de relação, a ser resgatado, no qual se compartilha cuidados e conhecimentos, na qual se aguarda e atenta para o outro.

O turismo e a hospitalidade terão de se ocuparem do campo da receptividade turística, porém sobre pontos de vista diferentes, com a mesma direção e objetivo. Precisamos reinventar a hospitalidade, principalmente a hospitalidade comercial, resgatando virtudes receptivas e repensando na formação das pessoas e nos locais envolvidos.

Oferecer acolhimento afetuoso

Temos que procurar alcançar a essência da hospitalidade para entendermos as relações entre os seres humanos, ambiente familiar, ambiente comercial e o turismo. Reconhecer essas virtudes é saber aproveitá-las em função de um bem comum, é fator preponderante para o alcance de bons resultados para os locais receptivos.

Um instrumento para diminuir a margem do erro é o “welcome book”, pois, assegura, registra e repassa a informação de forma correta e em tempo hábil, é tão importante quanto à própria realização do serviço. Um livro de boas-vindas contendo todos os dados úteis aos viajantes, especialmente se o proprietário ou o administrador não estar presente (check-in), de qualquer forma, um welcome book é recomendado em qualquer circunstância.

Apostar no welcome book pressupõe ler a mente dos visitantes/clientes a fim de antecipar o problema que possa surgir, além de disponibilizar as instruções para resolvê-lo.

A hospitalidade como virtude pode ser empregado em qualquer área de atividade, em qualquer contexto e em qualquer conjuntura. Em todas, servirá indubitavelmente como um elemento de integração, mais que uma ideia, um diferencial.

Sidney Tapajós – Turismólogo e Pedagogo. Especialista em RH e Didática do Ensino Superior. Instagram:Turismo100Subjetivismo/ tapajós.sidney@gmail.com (65) 9 9802-6526

JORNAL DIÁRIO DA SERRA

Propriedade da AJOTA

ASSOCIAÇÃO JORNALÍSTICA DE TANGARÁ DA SERRA

CNPJ: 29.464.235/0001-16

Av. Tancredo Neves - 1247 W - Parque Mansões 78300-000 Tangará da Serra-MT

ISSN 22386467

REDAÇÃO

DIREÇÃO DE JORNALISMO

Fabiola Tormes

CONTATO

ds@diariodaserra.com.br

Envie Pautas, Fotos Sugestões e Vídeos para o whatsapp do

DIÁRIO DA SERRA

(65) 99809.2921

www.diariodaserra.com.br

www.ds.jor.br

TIRAGEM

1 MIL EXEMPLARES

CIRCULAÇÃO

Tangará da Serra, Nova Olímpia, Barra do Bugres, Porto Estrela, Campo Novo do Parecis, Sapezal, Denise, Arenópolis, Nortelândia e Santo Afonso.

CENTRAL DO ASSINANTE

(65)3326.6501

DEPARTAMENTO COMERCIAL

PUBLICIDADE ASSINATURA

PUBLICIDADE LEGAL

Associação Jornalística de Tangará da Serra - AJOTA

SERVIÇOS GRÁFICOS

E. Tormes e Cia. LTDA

CNPJ: 14.048.123/0001-07

CONTATO: adm@diariodaserra.com.br

Fone: (65) 3326-4724

Diário da Serra

O DIA-A-DIA DA NOTÍCIA

FUNDADO EM 11 DE NOVEMBRO DE 1996

EDIÇÃO ON-LINE DESDE 06 DE SETEMBRO DE 1997

Endereço: Av. Tancredo Neves - 1247 W

Parque Mansões - CEP:78300-000

Tangará da Serra - MT - Brasil

www.facebook.com/jornalds

@diariodaserra

CRIMINOSO

Após sete horas de trabalho, Bombeiros e voluntários contêm fogo em área urbana de Tangará



Fogo deixou grande rastro de destruição

çou próximo a prefeitura e estava correndo sentido Jardim Acapulco, Jardim Europa. Mas ao mesmo tempo que tinha esse, outro estava em andamento, no Monte Carlo. Ao mesmo tempo, dois grandes incêndios: o do Monte Carlo já atingindo as casas e o outro também estava próximo a algumas casas e Sindicato dos Servidores e Colégio Ideal”, relatou o oficial, ao afirmar que o apoio de todos foi importante, por eram dois grandes incêndios. Ao todo foram empregados 16 militares, 3 viaturas da 3ª CIBM, sendo uma Auto Bomba Tanque, uma Auto Rápido, e Unidade de Resgate, além de 2 caminhões pipa do Samae, 3 da Sinfra e 1 de terceiros e uma aeronave de propriedade particular, bem como dezenas de voluntários.

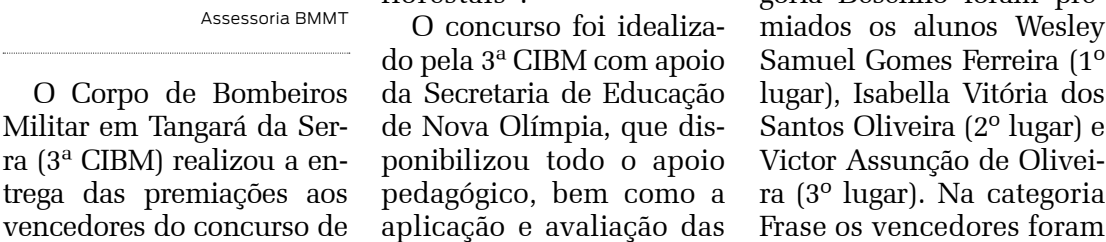
O combate a esses incêndios só foi finalizado na noite da sexta-feira, por volta das 22h. “No final da ocorrência, mesmo pela grandeza dos incêndios, não tivemos relatos de vítimas, casas com maiores danos, mesmo o fogo tendo chegado próximo a muitas delas. Para gente foi uma ocorrência bem sucedida”.

**CRIME AMBIENTAL** - Provocar incêndio ambiental é crime. Esses ocorridos em Tangará da Serra, nesta sexta-feira, estão sendo investigados, pois moradores relataram ter visto um homem colocando fogo nesses terrenos. A pessoa foi conduzida à delegacia e, se confirmado, responderá pelo crime.

*Crédito fotos: Remilson Santos*

NOVA OLÍMPIA

Alunos recebem prêmio do concurso sobre “Queimadas e prevenção aos incêndios florestais”



Assessoria BMMT

O Corpo de Bombeiros Militar em Tangará da Serra (3ª CIBM) realizou a entrega das premiações aos vencedores do concurso de desenho, frase e poema. O concurso foi realizado com o objetivo de desenvolver uma consciência preventiva nos alunos das séries iniciais do município de Nova Olímpia, tendo como tema “Queimadas e Prevenção aos incêndios florestais”.

O concurso foi idealizado pela 3ª CIBM com apoio da Secretaria de Educação de Nova Olímpia, que disponibilizou todo o apoio pedagógico, bem como a aplicação e avaliação das produções.

Cerca de 2.000 alunos até a 5ª série foram alcançados pela iniciativa, sendo divididos em três categorias. O primeiros colocados de cada categoria receberam uma bicicleta.

**PREMIADOS** - Na cate-

goria Desenho foram premiados os alunos Wesley Samuel Gomes Ferreira (1º lugar), Isabella Vitória dos Santos Oliveira (2º lugar) e Victor Assunção de Oliveira (3º lugar). Na categoria Frase os vencedores foram Emanuela Oliveira Pereira da Cunha e Emanuelle Ribeiro de Souza, primeira e segunda colocadas, respectivamente. E na categoria Poema os premiados foram Adriano Félix dos Santos e Jayane Mirella da Silva - 1º e 2º colocados.