
RESENHA DE LIVRO



CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria*. São Paulo: Saraiva, 2005, 229p.

Escrita por Rosislene de Fátima Fontana, mestre em Hospitalidade pela Anhembi Morumbi e professora dos cursos de Turismo da Unesp – Unidade de Rosana e da FAP – Faculdade de Apucarana.

O autor, Geraldo Castelli, é graduado em Ciências Econômicas pela Universidade de Fribourg, Suíça. Com mais de trinta anos de vivên-

cia profissional dedicados à condução de programas e projetos na área do Turismo e Hotelaria, é autor de diversos artigos técnicos publicados em revistas especializadas e livros na área. Atualmente, é professor em diversas universidades, palestrante e organizador de seminários na área de Turismo e Hotelaria, além de ser coordenador de Planejamento da Secretaria de Turismo do Rio Grande do Sul, membro do Conselho de Administração de Empresas de Turismo e vice-presidente da Associação dos Dirigentes das Escolas de Turismo e Hotelaria – ABDETH.

Tratar a história da Hospitalidade é retratar a história dos homens, dos seus reencontros, dos seus diálogos e de tudo o que eles criaram, no passar dos séculos, para facilitar sua aproximação. O conceito de hospitalidade permeia questões acerca da sociabilidade e da convivibilidade, imbricadas no ato de abrigar, de comer junto e de deslocar-se, subsidiando a formação dos grupos sociais desde os primórdios da civilização humana. A hospitalidade, percebida por meio da boa acolhida, é fator preponderante nas relações decorrentes, dentre outros, do ato de hospedar e alimentar. Dessa forma, transformar um restaurante ou um meio de hospedagem em referência de hospitalidade é um grande desafio da modernidade, sendo que da qualidade da acolhida depende o encantamento do cliente.

O objetivo principal deste livro é esclarecer, portanto, algumas questões que permeiam a compreensão das diferentes representações pelas quais passou o ato de hospitalidade no decurso da história, que, de alguma forma, influenciam na gestão dos meios de hospedagem e dos restaurantes da atualidade. Para um melhor entendimento de todo o contexto que envolve o ato da hospitalidade, o autor dividiu a obra em três partes.

A primeira parte, denominada “Hospitalidade através dos tempos”, faz uma retrospectiva histórica do ato da hospitalidade intrínseco à prática da sociabilidade, da convivibilidade, da comensalidade e da solidariedade. Descreve a hospitalidade desde a Antiguidade até a Idade Contemporânea, fazendo menção às diferentes formas ou tipos de hospedagem, necessárias para se adaptar aos usos, costumes e às necessidades da vida social e econômica de cada momento histórico. Apresenta um estudo das condutas alimentares contextualizadas pelas crenças, valores e estruturas sociais das diferentes sociedades em cada época. Aborda a

idéia de compartilhar o alimento associada ao princípio básico da hospitalidade, que está no prazer de satisfazer as necessidades dos outros — ato este que gera uma recompensa, principalmente emocional, pertencente à condição humana. Dessa forma, destaca a contribuição da história das civilizações para uma melhor compreensão do processo de hospitalidade, por intermédio da análise da história da alimentação, mais precisamente, pela comensalidade, demonstrada nos momentos de sociabilidade e convivibilidade entre os convivas durante os banquetes.

“Hospitalidade brasileira” é a denominação dada à segunda parte da obra, a qual busca dar respostas a algumas questões relacionadas ao processo de formação da hospitalidade brasileira. Apresenta uma discussão sobre as raízes da hospitalidade brasileira, encontradas no país desde a sua colonização, abordando o contexto físico e sociocultural encontrados no Brasil quando da chegada dos colonizadores. Descreve as formas de hospitalidade encontradas no país, desde os primeiros passos da hospedagem até a implantação dos hotéis propriamente ditos. Destaca, portanto, os momentos mais marcantes dessa construção da hospitalidade representada pelas formas de hospedagem brasileira.

A terceira parte, denominada “Hospitalidade na hotelaria”, examina a presença da hospitalidade e do acolhimento no dia-a-dia do hotel, nos seus vários setores. Trata da hospitalidade na hotelaria como sendo uma agregação de valor ao produto oferecido, argumentando que o acolhimento hoteleiro deve ser exercido por todos os profissionais integrantes da empresa. Aborda, ainda, o ato do acolhimento como sendo inerente ao ato da hospitalidade. Chama a atenção para os princípios básicos e para os mandamentos que necessitam ser respeitados para que haja uma boa acolhida nos meios de hospedagem. Apresenta também uma reflexão sobre a comunicação como forma de acolhimento/hospitalidade na hotelaria, salientando que para bem acolher é necessário bem comunicar, e que a mensagem de boas vindas é um objeto dessa comunicação, que deve ocorrer de forma hospitaleira, para que os hóspedes sintam-se bem acolhidos. Aborda, ainda, os meios de comunicação que são utilizados pela estrutura hoteleira, destacando os gestos e sinais de hospitalidade decorrentes do ato da hospedagem. O processo de hospitalidade remete ao ato de servir e às implicações decorrentes desse ato,

quando da utilização dos meios de hospedagem. Dessa forma, o autor também faz uma reflexão sobre a hospitalidade e o servir na hotelaria. A organização da hospitalidade nos diversos setores dos hotéis, principalmente quanto à questão do perfil e formação profissional; características e estrutura operacional também são objetos de relevância presentes nesta obra.

Finaliza concluindo que o ato da hospitalidade agregou valor, princípios e concepções humanizantes e civilizatórias, moldando um paradigma saudável e condigno do ser humano hospitaleiro, propondo, dessa forma, que a cultura da hospitalidade passe a nortear o comportamento das empresas, principalmente das prestadoras de serviços, como os meios de hospedagem.