



RESENHA DE LIVRO: CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: a inovação na gestão nas organizações prestadoras de serviços*. São Paulo: Saraiva, 2010. 250 p.

Realizada por Ana Carolina Barbosa Angeli. Tecnóloga em Hotelaria pela Faculdade Hebraico-Brasileira Renascença, especialista em gestão de negócios para Hotelaria na Fundação Armando Álvares Penteado e mestranda em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: carolinaangeli@hotmail.com

O autor Geraldo Castelli formou-se em Ciências Econômicas na Universidade de Fribourg na Suíça, tendo residido em diversos países europeus por sete anos. Em 1978, vinculou-se à Universidade de Caxias do Sul (RS) e fundou o primeiro curso tecnológico em Hotelaria do Brasil, cuja faculdade dirigiu por quase dez anos. Em 1987 criou o Centro de Estudos Turísticos e Hoteleiros em Canela (RS), ofertando o curso de Administração Hoteleira e treze anos depois fundou a Castelli Escola Superior de Hotelaria nessa mesma cidade. Atual diretor dessa instituição, possui experiência há mais de três décadas em Turismo, principalmente no setor hoteleiro, em diversas regiões do país e do Exterior. Escreveu outras obras relacionadas à Hotelaria e ao Turismo, como os livros *Turismo: Atividade Marcante do Século XX* e *Administração Hoteleira*, à Hospitalidade, como o livro *Hospitalidade: na Perspectiva da Gastronomia*.

O livro *Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços* aborda a hospitalidade no contexto da hotelaria e suas aplicações, com a proposta de se constituir em bibliografia básica em cursos superiores de turismo e hotelaria, bem como em manual de consulta para profissionais que trabalham nessas áreas. Estrutura-se em onze capítulos, os quais tratam da Hospitalidade com foco em: evolução, buscando a compreensão histórica dos homens, de seus encontros e reencontros e tudo o que eles criaram para facilitar os processos de aproximação; significado, envolvendo a arte de receber, hospedar, alimentar, entreter e despedir-se do visitante; dimensões e suas manifestações, tratando do turismo na atualidade, em face de um novo paradigma de gestão. Ao final da obra, propõe que a cultura da hospitalidade passe cada vez mais a nortear o comportamento das organizações, especialmente daquelas que atuam na área da prestação de serviços turísticos e hoteleiros.

Introduz a temática no primeiro capítulo chamando a atenção sobre o pouco destaque dado à hospitalidade tanto por parte das empresas prestadoras de serviços, por não a inserirem em seus programas de capacitação, quanto por parte do meio acadêmico, face à pouca bibliografia e programas de pós-graduação “*stricto sensu*” com linhas de pesquisa nessa direção. Adota a abordagem da hospitalidade na realidade das organizações prestadoras de serviços, enfocando destacadamente o contexto da hotelaria, como principal foco e fonte de aplicabilidade.

Nos quatro capítulos seguintes, o autor leva o leitor a percorrer a evolução da hospitalidade, desde a Antiguidade até a Idade Contemporânea, relacionando-a à alimentação, comensalidade, deslocamento, abrigo, meios de hospedagem, lazer e meios de comunicação, entre outros aspectos. Tal exposição é ilustrada por práticas da hospitalidade em diversas situações e épocas, que se encaminham à formatação de um paradigma saudável e condigno do ser humano.

Nesse primeiro conjunto de capítulos, percebe-se a profusão de informações extraídas de inúmeros autores, com o propósito de oferecer uma visão geral não aprofundada sobre a evolução da hospitalidade em sentido amplo. No entanto, face à quantidade de dados e citações, alunos de graduação em estágio inicial de formação podem se intimidar ou se sentirem desestimulados na continuidade da leitura.

Do sexto capítulo até o nono, o autor se debruça sobre a hospitalidade sob vários enfoques. Trabalha o seu significado a partir de “olhares”, domínios e conceitos, dentre os

quais a sublimidade do servir e a percepção do outro. Inclui, além dos conhecidos verbos receber, hospedar, alimentar e entreter, o verbo *despedir-se*, o qual é traduzido como *partir* nos diagramas dos domínios privado, público e comercial da hospitalidade.

Ao tratar das dimensões da hospitalidade, o texto se refere muito mais a princípios ou categorias do que a dimensões, pois é citada a convivência, a celebração, o respeito, a cortesia, a tolerância, a solidariedade, a harmonização do clima ou atmosfera. Quando descreve as manifestações da hospitalidade aborda unicamente o papel desempenhado pela comunicação, seja verbal ou não-verbal. Nesse tópico merece destaque o apontamento de gestos e sinais interpretados conforme a cultura de diferentes povos, o que deve ser mais trabalhado na formação superior de profissionais de turismo e hotelaria.

Apenas no penúltimo capítulo o autor aborda o tema do livro propriamente dito, ou seja, a inovação (da hospitalidade) na gestão dos meios de hospedagem pontuando aspectos do perfil e da formação dos profissionais, das exigências dos viajantes atuais e da cultura das organizações. Discute os pressupostos do processo de hospitalidade afirmando que dificilmente um hotel atenderá às necessidades, aos desejos e às expectativas dos viajantes se não possuir uma estrutura física e um atendimento perfeitamente adequados.

Ao final, retorna o tema da evolução da hospitalidade, agora no Brasil, em busca da compreensão da chamada “hospitalidade brasileira”: “Somos hoje algo que fomos no passado e estamos incorporando novos atributos que nos distinguem de nossos antepassados, inclusive no que diz respeito à hospitalidade” (p. 223).

É uma obra interessante considerando o esforço de organização e síntese dos referenciais teóricos sobre os temas abordados com um rico repertório de informações. O autor introduz a cultura da hospitalidade nas organizações prestadoras de serviços, como os meios de hospedagem, e destaca esta abordagem, ao mesmo tempo em que a sua vivência e experiência se fazem presentes em exemplos, ilustrações e situações práticas.

Apesar do desequilíbrio na extensão de itens de alguns capítulos, e de títulos que geram diferentes interpretações conceituais, considera-se que alunos e professores de cursos superiores de Hotelaria e Turismo farão bom uso da obra, caso não se intimidem pela profusão de informações. Reforça-se que o estudo da hospitalidade está aberto a novas pesquisas e aprofundamentos, para o que é imprescindível o confronto da teoria com a prática entre estudiosos e profissionais, ponto em que o professor Castelli é muito perspicaz.