

# APONTAMENTOS SOBRE HOSPITALIDADE, TURISMO E MODERNIDADE

Sandra Regina Zúniga de Souza Bezerra\*

**RESUMO:** O presente trabalho aborda a hospitalidade enquanto recente campo de estudos, apresentando as correntes francesa e americana. São abordadas as vertentes de interesse do mundo moderno pela hospitalidade e sua relação e interseção com o turismo. Focando as formas de turismo urbano, relaciona-se o turismo enquanto atividade econômica e a hospitalidade enquanto forma de comportamento humano, indicando possíveis benefícios da cooperação entre as áreas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Hospitalidade; Turismo; Modernidade; Turismo urbano.

## NOTES ABOUT HOSPITALITY, TURISM AND MODERNITY

**ABSTRACT:** The present paper approaches the hospitality while new field for study, presenting the French and American lines. Trends of interest of the modern world for hospitality and its relation and intersection with tourism will be approached. Focusing on forms of urban tourism, relates the tourism while economic activity and hospitality while way of human behavior, indicating possible benefits of cooperation between the areas.

**KEY WORDS:** Hospitality; Tourism; Modernity, Urban tourism.

## INTRODUÇÃO

Na linguagem coloquial, hospitalidade é a característica daquele que é hospitaleiro; porém nos últimos anos a temática vem tomando forma numa discussão filosófica e científica e despontando enquanto campo de

---

\*Docente do curso de Turismo e Hotelaria do Centro Universitário de Maringá – CESUMAR; Mestranda do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi – São Paulo. E-mail: sandrazuniga@cesumar.br; sandra.zuniga@bol.com.br

estudos. Mesmo sendo o assunto envolvido de ineditismo para muitos, já é possível observar entre os estudiosos uma discussão ideológica em torno dessa nova ciência. Enquanto campo de estudos, obviamente a hospitalidade está pautada em reflexões das ciências exatas e humanas e das ciências sociais aplicadas. Existe ainda todo um contexto ideológico da explosão dos cursos relacionados ao tema<sup>1</sup>.

*A priori*, é necessário esclarecer que existe uma questão semântica. Nos países anglo-saxões, o mesmo vocábulo designa as atividades relacionadas à hotelaria (*hospitality*); porém as diferenças entre hotelaria e hospitalidade estão no cerne ou no foco dos estudos. Talvez se derive daí a discussão, no meio acadêmico, sobre a designação dos cursos de turismo e hotelaria, turismo e hospitalidade, ou simplesmente este ou aquele. É consenso que, mais importante que tal designação, é o escopo de estudos que transpõe uma simplista lei dos conjuntos.

Dois vertentes destacam-se como ponta de lança nesses recentes estudos sobre hospitalidade: a escola francesa e a escola norte-americana.

A escola francesa é balizada pela matriz maussiana do dar-receber-retribuir. No clássico “Ensaio sobre a dádiva e o dom”, Marcel Mauss (1974) trata do ritual com três deveres (dar-receber-retribuir) que explicam as relações sociais nas sociedades arcaicas. Os ritos que envolvem as relações e o sentido daquilo que circula por além da troca monetária, também estão nesta abordagem sociológica.

A escola americana nega esta matriz e volta-se ao conjunto de atividades comerciais (baseadas na troca monetária) relacionadas ao ato receber, hospedar, alimentar e entreter, que na sociedade contemporânea vincula-se fortemente ao fenômeno turístico. No Brasil, a iniciativa mais ativa vem na tentativa de estabelecer pontes, considerando que em todos os cenários (comercial, privado ou social) a hospitalidade se nutre da mesma matriz.

Nos estudos sobre a hospitalidade desenvolvidos no Reino Unido e representados no Brasil pela obra de Lashley e Morrison (2003), existem algumas definições que se tomam aqui como ponto de partida:

O entendimento mais amplo a respeito da hospitalidade sugere, em primeiro lugar, que esta é, fundamentalmente, o relacionamento construído entre anfitrião e hospede. Para ser eficaz, é preciso que o hóspede sinta que o anfitrião está sendo hospitaleiro

---

<sup>1</sup> Ver CAMARGO, Luiz O.L. **Hospitalidade**. São Paulo: Editora Aleph, 2004.

por sentimentos de generosidade, pelo desejo de agradar e por ver a ele, hóspede, enquanto indivíduo. (LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 21)

Para Gotman (2001, p. 493) “A hospitalidade é um processo de agregação do outro à comunidade e a inhospitalidade é o processo inverso.” Essa construção de relacionamento ou esse processo de agregação encontra referências nas sociedades contemporâneas.

## 2 HOSPITALIDADE E MODERNIDADE

Na busca pelas raízes históricas e origens da hospitalidade, observa-se que esta sempre esteve envolta pelo sentido de acolhida. Desde o início da civilização, como na Grécia antiga, Zeus Xênios protegia o hóspede e o hospedeiro<sup>2</sup>.

Para Dias (2002, p. 98),

A noção de hospitalidade provém da palavra latina *hospitalitas-atis* e traduz-se como: o ato de acolher, hospedar; a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida, recepção; tratamento afável, cortês, amabilidade; gentileza.

O entretenimento do visitante é ainda incorporado por Jean-Anthelme Brillat-Savarin, *gourmet* e escritor de gastronomia do século XVIII: “Receber um convidado torna (o anfitrião) responsável por sua felicidade, enquanto a visita estiver debaixo do seu teto” (BRILLAT-SAVARIN, 1970 apud LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 54) Nos trabalhos que versam sobre as origens da hospitalidade, não faltam referências históricas dos hábitos das famílias de receber pessoas em viagem, do símbolo de comunhão e dos ritos envolvidos.

Pode ser tentador debruçar-se sobre essas origens, quando a hospitalidade era balizada por sentidos como proteção, acolhida, gentileza, fraternidade, benevolência, mutualidade, entre outros. Talvez pela “quase-ausência” desses sentidos nas sociedades modernas, pode ser igualmente tentador colocar a hospitalidade como a panacéia, com o risco de banalização do termo e do sentido.

---

<sup>2</sup> Daí derivam as expressões xenofilia e xenofobia.

O tema, que ao longo da história esteve envolto em ingenuidade e nostalgia, estreita-se com a modernidade, especialmente com a globalização. Para Camargo (2004, p. 37), o interesse moderno pela hospitalidade pode ser visto em três vertentes que se apresentam a seguir.

A primeira é a das migrações humanas, que têm como causa o caos econômico, a miséria, a violência e a dominação de tribos mais fortes, e o próprio mapa de sociedades desenvolvidas mostra fenômenos que influenciam na cultura e nas sociedades. São vários os exemplos recentes de populações em diáspora superiores a populações autóctones. No Brasil, as ondas migratórias do século XIX e o estranho fenômeno de regresso dos descendentes europeus nos últimos anos, também instigam a questões da hospitalidade enquanto processo de agregação.

A segunda vertente relaciona-se com a comunicação de massa e a homogeneização dos hábitos e costumes, que esvaziam os rituais que regem o vínculo social e marcam a identidade dos povos. O isolamento dos indivíduos e a conseqüente desestruturação da conversação conduzem, segundo pensadores, ao espaço para dialetos (*chats*) e formas de linguagem em detrimento de um precioso patrimônio cultural (linguagem escrita). Nesta perspectiva, a hospitalidade ganha com as reflexões filosóficas da escola francesa nos trabalhos de Emmanuel Levinas e Jacques Derrida, que abordam a ética da hospitalidade incondicional.

De natureza completamente diferente das anteriores, as migrações turísticas se configuram como uma vertente de interesse pela hospitalidade. O fenômeno, intensificado no século XX, traz consigo não somente a necessidade de acolhimento e envolvimento e o conseqüente aquecimento da economia: considera-se também que as pessoas consomem e gastam nessas migrações lúdicas, sendo-lhes necessárias também a cultura, a identidade e - por que não dizer? - a hospitalidade.

É na análise dessas vertentes que se pode observar claramente o desenho das escolas francesa e americana da hospitalidade; mas é na relação e na fluidez entre essas linhas de interesse que se oculta o possível avanço e os benefícios das discussões para a temática.

## **2 HOSPITALIDADE E TURISMO: TEORIA DE CONJUNTOS?**

É notório que a discussão no meio acadêmico sobre a designação dos cursos “Turismo – Hotelaria - Hospitalidade” vai além da questão semântica. Alguns defendem que a hotelaria “está contida no turismo e não existe sem ele”. Outros defendem que a designação hospitalidade

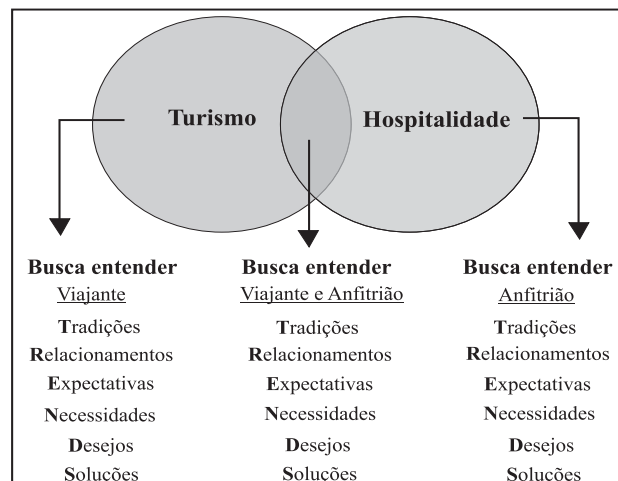
conteria ambos (turismo e hotelaria). ou ainda que o turismo é a “atividade-mãe”, e sem ele os outros não existem. Não com o intuito de “compartimentar” os termos, mas por questões de método, tentar-se-á então entender o escopo de cada um enquanto matéria de estudo.

A hotelaria pode ser vista como uma complexa atividade que envolve receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas que estão fora de sua residência habitual. Daí sua relação com o turismo, pois a hotelaria “depende” de pessoas que viajam, ou seja, de turistas. Da Europa (França, Inglaterra, Suíça, entre outros), a hotelaria traz a tradição e o *glamour*. Já os americanos foram habilidosos em dinamizar a hotelaria enquanto atividade comercial.

Por receber contribuições de diversas áreas, o turismo também tem definições bem diversas. Alguns o definem como “ciência e arte”, outros como “atividade comercial”, como “fluxo de pessoas”, ou ainda “como fenômeno social”. Na quase-totalidade dessas definições é possível observar que os estudos voltam-se para os turistas, suas necessidades, desejos e expectativas.

A hospitalidade, como já visto, pode ser definida como a “construção do relacionamento”, o “processo de agregação”, e ainda como “virtude moral”.

Considerar a importância da hospitalidade apenas para a gigantesca gama que abrangem as atividades do turismo cai por terra ao considerarmos o seu oposto: a inhospitalidade. Tão característica na sociedade moderna, a inhospitalidade vítima indistintamente migrantes e turistas.



**Figura 1.** Interseção entre turismo e hospitalidade.

Fonte: Wada (2003, p. 66).

Para Wada (2003, p. 66) “turismo e hospitalidade não são antagônicos e precisam se complementar.” É justamente na interseção entre turismo e hospitalidade que ambas as áreas são beneficiadas, como demonstra a figura abaixo:

Muito se fala (e estuda) nos benefícios da atividade turística, especialmente no potencial de geração de emprego e renda. Por outro lado, também são inúmeros os casos de deterioração de patrimônios naturais e culturais em função de atividade turística desordenada, culminando em conflitos entre turistas e anfitriões. Ainda para Wada (2003, p. 67), “hospitalidade poderia contribuir muito na melhor compreensão do futuro anfitrião, conhecendo seus ‘TRENDS’ e comparando-os com os do viajante”.

Assim sendo, tanto para o turismo quanto para a hospitalidade, o foco restrito no viajante ou no anfitrião é menos benéfico do que o foco na interseção e no relacionamento entre ambos.

### 3 CIDADE TURÍSTICA OU CIDADE HOSPITALEIRA?

Quando se restringe o universo aos materiais publicitários e ao *marketing* turístico, as expressões “cidade hospitaleira” e “cidade turística” aparecem quase sempre juntas, o que não deixa de evidenciar a fluidez entre os termos. Talvez o sentido da palavra hospitaleiro, nestes casos, seja o mais cotidiano, enquanto adjetivo. Mas, se hospitaleiro é um mero adjetivo, como mensurá-lo? Como apontar uma cidade mais ou menos hospitaleira? Quais os indicadores dessa hospitalidade? Existe relação entre tais indicadores e a qualidade de vida? Uma cidade pode ser hospitaleira sem necessariamente receber um número considerável de turistas? Em outras palavras, para uma cidade é preciso ser turística para ser hospitaleira? Ou ainda, é preciso ser hospitaleira para ser turística? A gama de questionamentos já acusa a complexidade da questão.

O entendimento de cidade enquanto tema de estudo é amplo e difuso e os conceitos buscam abranger todas as manifestações desses núcleos sociais e seu ciclo de vida. Ao longo da história, tanto a cidade medieval e suas muralhas quanto a cidade barroca com o prazer e o trabalho ou a cidade como a conhecemos hoje sempre foram espaços de possibilidades humanas e, por isso tema de interesse. O desenvolvimento das cidades e a forma de vida urbana bem caracterizam nossa civilização contemporânea.

Ainda com tal complexidade, é preciso entender *a priori* que, para satisfazer suas necessidades, os homens exercem ações sobre a natureza

e o espaço, num processo de interação que insere construções humanas com determinada finalidade, interligadas numa rede, caracterizando um sistema. A produção de adaptações do espaço é feita pelo trabalho humano cooperativo, sendo, por isso mesmo, um produto social.

De maneira simplista, pode-se buscar o entendimento dessas adaptações do espaço relacionando-as ao trabalho, às funções e atividades. Por exemplo, a atividade industrial exige das cidades uma estrutura e uma funcionalidade para tal. A parca percepção de um leigo pode detectar diferenças ao fazer a leitura de uma cidade industrial; ou de uma cidade turística.

Apenas a existência de “atrativos turísticos” não faz uma cidade turística. Suas funções e sua estrutura devem ser voltadas para tal finalidade. Um excelente exemplo da dinâmica que envolve essas interações do homem no espaço é a cidade de Parati, no Rio de Janeiro. Outrora a cidade portuária teve outras funções e atualmente sua estrutura tem funções claramente turísticas. Nas devidas proporções, também foi o caso da cidade do Rio de Janeiro, que transitou de capital política do país a pólo turístico, especialmente de turistas europeus.

Mensurar ou avaliar uma “cidade turística” não é difícil, pois se considera o turismo como atividade econômica. O número de empregos gerados, o número de estabelecimentos de atividades relacionadas à prestação de serviço e venda de produtos aos visitantes (hotéis, restaurantes, agências de receptivo, empresas de transporte, eventos, produção e venda de *souvenirs* e artesanato, entre outros), ou ainda a receita gerada por tais atividades, e até mesmo o volume de turistas em relação à população local e o fluxo turístico propriamente dito, são indicadores numéricos, portanto relativamente absolutos e de fácil trato. *Grosso modo*, diz-se que “cidade turística é aquela que sem o turista, compromete-se economicamente”, e isso pode independe da hospitalidade, pois a relação pode ser puramente monetária.

Enfim, a hospitalidade enquanto dom e virtude moral está no sentido daquilo que circula entre os atores além da troca monetária. Como forma de comportamento humano, pressupõe a existência de um alguém que recebe e um alguém recebido, podendo este último ser o turista que movimenta a economia da cidade ou não, ou ainda um migrante. O turismo urbano pode ser apenas um dos cenários para a hospitalidade.

Para Matheus (2002, p. 64):

A cidade, portanto, não é apenas um centro de produção, mas também um lugar em que a

sociabilidade se desenvolve frui certa hospitalidade. É em relação a essa dimensão que as idéias de bem-estar coletivo e de interesse público parecem aplicar-se mais diretamente.

Na busca por indicadores de hospitalidade insurgem conceitos como qualidade de vida e sustentabilidade, que são de difícil mensuração. Considera-se aqui que as cidades são sistemas socioeconômico-ambientais, pois se configuram num sistema de relações, e não somente na somatória de fatores químicos, físicos, antrópicos, etc. Os ecossistemas urbanos são formados basicamente por dois sistemas: o sistema natural (meio físico e biológico) e sistema cultural (sociedade, homem e suas criações). É nos ecossistemas urbanos que se expressam de forma mais contundente a qualidade de vida e a sustentabilidade.

Sobre qualidade de vida e sustentabilidade, Grinover (2003, p. 51) afirma:

O pressuposto básico é poder exprimir conceitualmente as condições ecológicas e sociais características de um espaço ocupado ser explorado pelo homem, com garantia da satisfação de suas necessidades mediante o uso de recursos da natureza e de objetos por ele construídos. [...] O desenvolvimento das economias nacionais, a criação de empregos, a produção de bens e serviços e a melhoria das estruturas institucionais não são fins em si mesmo, mas unicamente meios para permitir às populações responder às suas necessidades de base - alimentação, vestuário e habitação - e viver uma vida digna e livre. [...] são os serviços sanitários, pedagógicos, as condições de habitação, o direito de cada cidadão para as escolhas políticas e a participação em todas as decisões que afetam a qualidade de sua vida, bem como as condições e os resultados que dão significado à hospitalidade nesse desenvolvimento sustentável.

Os estudos sobre indicadores de hospitalidade urbana são ainda incipientes. O mesmo autor propõe três grupos de indicadores, a saber:

- Indicadores físicos (ar, água, ruído), biológicos (solo, vegetação, fauna) e estéticos (paisagem, arquitetura, patrimônio material);



- Indicadores relativos aos equipamentos urbanos, problemas do ambiente e condições da população em relação a conforto, saúde e lazer e às atitudes com o estranho, o visitante; e
- Indicadores que refletem a percepção do ambiente pela população e resultam em critérios como convivialidade ou alienação, estabilidade ou instabilidade, segurança ou criminalidade, hospitalidade ou afastamento (GRINOVER, 2003, p. 51).

É na complexidade desses indicadores que percebe-se que a hospitalidade é mais que um atributo a ser utilizado nas campanhas de marketing turístico. Apesar de existir muita fluidez entre o turismo e a hospitalidade, ambos são distintos em vários aspectos. No espaço urbano, o turismo pode ser um meio de produção, uma atividade econômica, uma forma de responder às necessidades humanas dos habitantes; ou ainda, o turismo pode ser o cenário e o espaço de exercício de sociabilidade e agregação expressos através de ações de hospitalidade.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A hospitalidade enquanto campo de estudos é um tema recente, e traz reflexões de outras áreas de estudo envoltas em caráter ideológico. Mesmo com suas raízes no início das civilizações, o interesse moderno pela hospitalidade também é assunto freqüente, pois encontra eco em questões contemporâneas - como a globalização, as migrações humanas, o consumo de massa, a homogeneização dos hábitos e costumes - e de maneira mais aguda, no fenômeno turístico.

É justamente na relação com o turismo que reside a maior parte dos conflitos ideológicos, mas é também nela que podem estar as maiores possibilidades de avanços, com o esforço dirigido para uma situação de cooperação entre ambas as áreas. Conforme mencionado anteriormente, o foco restrito no viajante (objeto do turismo) ou no anfitrião (objeto da hospitalidade) é menos benéfico do que o foco na interseção e no relacionamento entre ambos.

Essa cooperação pode ser expressa e aplicada no planejamento de localidades turísticas, especialmente nas modalidades de turismo urbano. A aplicação dos dois grupos de indicadores (de hospitalidade e de turismo) pode representar um ganho em sustentabilidade da atividade turística.

São diversos os casos de populações que recebem mas o fazem pela absoluta necessidade de “exploração”, vendo no turismo sua exclusiva forma de subsistência. Também não são poucos os casos de localidades

com fluxo turístico quase insignificante, mas com indescritíveis expressões de sociabilidade e hospitalidade para com seus parques visitantes.

Enfim, existe uma citação do sociólogo francês Jacques T. Godbout, que justifica a e nos dá a dimensão das questões da hospitalidade para o mundo moderno:

A hospitalidade deve ser ao mesmo tempo afirmação do universal e reconhecimento no sentido mais forte das diferenças, sem o que sealaria não de hospitalidade, mas de espaço comum, imenso espaço neutro onde talvez não seria tão bom viver (GODBOUT, 1999, p. 22).

## REFERÊNCIAS

CAMARGO, Luiz O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

DIAS, Célia M. M. (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

GODBOUT, Jacques T. **O espírito da Dádiva**. Colaboração de Alain Caillé. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

\_\_\_\_\_. Recevoir c'est donner. **Revue Communications**, n. 65, 1997.

GOTMAN, Anne. **Lê sens de l'hospitalité**. Paris: Presses Universitaires de France, 2001.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade e Qualidade de Vida: instrumentos para a ação. In: DENCKER, Ada de F. M.; BUENO, Marielys S. (Orgs.) **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2003. p. 49-59.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da Hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2003.

MATHEUS, Zilda Maria. A idéia de uma cidade hospitaleira. In: DIAS, Célia M. M. (Org.) **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002. p. 57-68.

MAUSS, Marcel. **Ensaio sobre o dom e dádiva**. Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. Sociologia e Antropologia. São Paulo: Edusp, 1974. v. II.

WADA, Elizabeth K. Reflexões de uma aprendiz da Hospitalidade In: DENCKER, A., BUENO M. (Orgs.) **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2003. p. 61-71.