

OPINIÃO

DA EDUCADORA

Arte que virou profissão

ARQUIVO PESSOAL

ELIANA GLEIDE VIEIRA SILVA
Educadora e diretora da
Best Way Intercâmbios



O ser humano é um ser social, não vive sozinho. Precisa do outro para sobreviver. A necessidade do outro implica abertura para o acolhimento, para a convivência, para a troca. Em um primeiro momento, os contatos humanos baseavam-se na hospitalidade doméstica, marcada por uma sociabilidade primária, em que a intimidade e o acolhimento mantinham reservado o espaço para a preservação dos rituais legados pela tradição de cada povo, nas várias formas de receber, hospedar, alimentar e entreter o "estranho".

No segundo momento, o termo hospitalidade passou a descrever as formas de atendimento ao estranho (forasteiro), mas a palavra ganhou uma abrangência tal, que seu conceito tornou-se objeto de estudo de várias ciências, para uma melhor definição. Nosso dicionário a descreve como acolhimento. Esse entendimento contempla o significado genuíno da hospitalidade doméstica: ser sensível às necessidades dos outros, suprimindo-as.

Um aspecto importante a ser considerado é que a hospitalidade representa um vínculo estabelecido entre seres humanos, um pretexto para seu não isolamento. Ela era praticada tendo a dádiva como prerrogativa, um apelo à generosidade

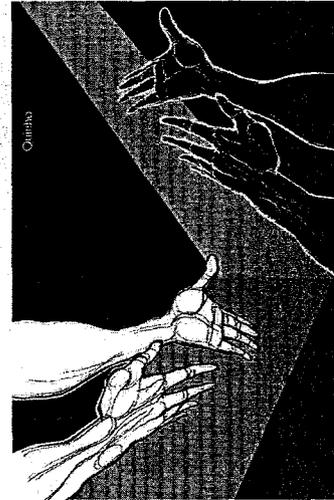
humana, cuja ação deveria ir além do interesse econômico.

Numa realidade em que deslocamentos são cada vez mais frequentes, qualquer um de nós poderá vir a ser considerado "estranho" algum dia. Assim, devemos aprender a tratar os outros como gostaríamos de ser tratados. Com o tempo, porém, perdemos algumas de nossas referências. Não sabemos mais o que fazer com os rituais domésticos herdados do passado, em especial com da hospitalidade.

A deslealdade, um dos traços negativos mais visíveis das relações sociais contemporâneas, por vezes tem feito crescer a desconfiança com relação ao estranho. Fenômenos atuais e cada vez mais frequentes, como o terrorismo, roubos e violência urbana, têm reforçado esse sentimento, levando-o ao nível mais alto de inospitalidade.

O desenvolvimento da hospitalidade comercial tem o intuito de minimizar esse desconforto. Por meio de normas e procedimentos, essa nova forma de hospitalidade abole o sacrifício implícito da dádiva (característica da hospitalidade doméstica), instaurando a troca de serviços por dinheiro.

É relevante observar, no entanto, que a oferta de serviços em que predominam interações frias e impessoais acaba por gerar insatisfação nos hóspedes, com óbvios reflexos na diminuição do nível de ocupação da casa que acolhe. Extrapolando essa relação com o cliente, com ações que vão além do serviço estritamente combinado, vai ao encontro da verdadeira hospitalidade, que



só ocorre quando o prestador dos serviços busca exceder-se no atendimento.

Nesse contexto, um novo perfil de funcionário passou a ser exigido: o tecnicamente competente, detentor de habilidades inerentes à sua função, que também tenha características típicas de uma pessoa hospitaleira. Os cursos de hotelaria, gastronomia e turismo, por meio da educação de nível superior, buscam propiciar a capacitação e a lapidação de talentos oriundos de famílias de tradição hospitaleira para suprir essa demanda. Assim, o legado de nossos pais vai sendo restaurado por novas carreiras profissionais.

CARTAS

● Certificação internacional

"Gostaria de obter informações sobre a certificação *Project Management Professional (PMP)* e se há algum curso de preparação para o exame"

Bruno S. Monforte, por e-mail

A certificação PMP é instituída pelo Project Management Institute (PMI), a mais conceituada instituição de metodologia em gerenciamento de projetos do mundo, e é direcionada a profissionais da área de gerenciamento de projetos. Atualmente, a certificação PMP é considerada um dos grandes trunfos do profissional que busca se destacar no mercado. Em Belo Horizonte, o Instituto de Educação Tecnológica (Ietec) é

Profissional. As aulas serão realizadas de amanhã a 5 de junho, às quartas e quintas-feiras, das 18h30 às 22h30. Informações pelo telefone (31) 3223-6251 ou no site www.ietec.com.br.

● Sebrae

"Quero informação sobre algum curso prático na área de empreendedorismo."

Cristiana Meire, por e-mail

O Sebrae-MG tem várias opções nessa área e está com inscrições abertas para os cursos de oficina do empreendedor, plano de negócios, formação de preços, atendimento ao cliente, análise e

TELEFONES

CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA (Juiz de Fora)
(32) 3221-8666

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BELO HORIZONTE (UNI-BH)
0800-3079000

CENTRO UNIVERSITÁRIO METODISTA IZABELA HENDRIX
(31) 3330-7200

FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS
(31) 3248-7100

FACULDADE DE DIREITO MILDON CAMPOS
(31) 3289-1900

FACULDADE DE MINAS (FAMINAS-BH)
(31) 2126-3100

FACULDADE DE TECNOLOGIA DO COMÉRCIO (CDL/BH)
(31) 3249-1660

FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI (FATEC-BH)
(31) 3264-5479

FACULDADE MINAS GERAIS (FAMIG)
(31) 3295-4004

FACULDADE PADRE MACHADO
(31) 3221-0344

FACULDADE PEDRO II
(31) 3411-1214

FACULDADE PITÁGORAS
0800-2831010

FACULDADE PROMOVE
(31) 2103-2103

FACULDADE SENAC MINAS
(31) 3395-4846

FACULDADES VERDE NORTE (FAVENORTE - Mata Verde)
(38) 3818-1540

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL NORDESTE MINEIRO (FENORD)
(33) 3522-2745

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO (Escola de Governo)
(31) 3448-9595

J. ANDRADE EDUCAÇÃO SUPERIOR
(31) 3535-8142

UNIVERSIDADE DE ALFENAS (UNIFENAS)
(35) 3299-3000

UNIVERSIDADE DE ITAÚNA
(37) 3249-3003

UNIVERSIDADE DE POUZO ALEGRE
(35) 3449-2192

UNIVERSIDADE DE UBERABA (UNIUB)
(34) 3314-8840

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MONTES CLAROS (UNIMONTES)
(38) 3229-8000

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUÍZ DE FORA (UFJF)
(32) 2102-3979

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAJAS (UFLA)
(35) 3829-1122

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO (UFOP)
(31) 3559-1100

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI (UFESJ)
(32) 3379-2300

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA (UFU)
(34) 3239-4411

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA (UFV) - CAMPUS VIÇOSA
(31) 3899-3380

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA (UFV) - CAMPUS FLORESTAL
(31) 3536-2266

UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS (UNIPAC)
(32) 3693-8800

UNIVERSIDADE SALGADO DE OLIVEIRA (UNIVERSO)
(31) 3421-5457

UNIVERSIDADE VALE DO RIO DOCE (UNIVAL)
(33) 3279-5000

UNIVERSIDADE VALE DO RIO VERDE (UNIVAVE)