

Lucia Novoa Melchert

A hospitalidade para o idoso em serviços hoteleiros-Estudo de caso: Solar Ville Garaude.

Profa. Dra. Ada de Freitas Meneti Dencker

30.06.2004.

RESUMO

Este estudo trata da questão da hospitalidade comercial oferecida ao idoso com boas condições econômicas na região metropolitana de São Paulo. Por meio de pesquisa qualitativa realizada com idosos hospedados em empreendimento voltado para o segmento na região estudada, esta análise busca entender como o cliente qualifica esta experiência e como a instituição atende suas necessidades físicas, psicológicas, colaborando com sua integração social. A análise se apóia em parâmetros definidos com base em pesquisas bibliográficas e documentais sobre a questão do envelhecimento, complementados pelo tratamento dado pela mídia ao segmento estudado face ao aumento crescente desta população. Reflete, ainda, sobre a importância do atendimento ao segmento da população idosa pela hospitalidade comercial, ressaltando a importância de respeitar os princípios básicos, próprios da hospitalidade doméstica, no oferecimento de acolhimento ao idoso; considerando a inclusão do idoso em uma nova fase, de modo a permitir ganhos de qualidade de vida dentro de uma visão holística.

PALAVRAS-CHAVE: Hospitalidade comercial – Hotelaria – Segmentação de mercado – Idoso.

ABSTRACT

This essay evaluates the question of the elderly people, with economic funds allowing access to commercial hospitality in São Paulo area. Through a qualitative research conducted with elderly people hosted at an enterprise dedicated to this segment in the area being evaluated, this research seeks to understand how customers qualify their experience, how this institution satisfy their physical, psychological needs, and how it contributes to their social integration. The analysis is supported on defined parameters, based on bibliographical and documental research, evaluating existing theoretical material on the subject, and also verifying the relationship with the media in regards to the evaluated segment. The intention is to reflect on the growing importance of the relationship management by commercial hospitality to the elderly people segment, respecting the basic principles, proper of domestic hospitality; the inclusion of the elderly in a new phase, allowing gains of life quality, within a holistic view.

Key-words: Commercial Hospitality – Hotel Services – Elderly – Market Segmentation.

RESUMEN

Este trabajo estudia la cuestión del anciano, con condiciones económicas que permitan el acceso a la hospitalidad comercial en la región de São Paulo. Por medio de una pesquisa cualitativa realizada con ancianos hospedados en una empresa orientada para el segmento de la región estudiada, busca entender como el cliente cualifica esta experiencia, como la institución atende sus necesidades físicas, psicológicas, colaborando con su integración social. La análisis se apoya en parámetros definidos con base en pesquisas bibliográficas e de documentos, mediante la análisis del material teórico existente, incluyendo aún la verificación del tratamiento dado pelos medios de comunicaciones al segmento estudiado. Pretendiese reflejar sobre la importancia creciente del atendimento al segmento de la población anciana pela hospitalidad comercial, respectando los principios básicos, propios de la hospitalidad domestica; la inclusión del anciano en una nueva fase, permitiendo ganar calidad de vida dentro de una visión holística.

PALABRAS-CLAVE: hospitalidad comercial – Serviços hoteleros – Segmentación de mercado-anciano.

