

A HOSPITALIDADE E A INCLUSÃO: UMA ABORDAGEM TEÓRICA PARA A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES

Carmen Junho Passos Herrero e Drº Rodrigo Cunha da Silva

Instituição de Ensino

Mestrado em Hospitalidade, Mooca e
ca_passos@hotmail.com

Introdução

Segundo o IBGE 18,6 milhões de brasileiros com 2 anos ou mais possuem algum tipo de deficiência, o que corresponde a 8,9% da população dessa faixa etária.

O índice de pessoas sem deficiência nas organizações, foi de 66,4%, esse índice cai para 29,2% entre as pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

O intuito desse projeto é explorar a intersecção entre a Hospitalidade e a inclusão de pessoas com deficiência (PCD) no ambiente de trabalho.

Objetivos

Busca compreender a relação entre a hospitalidade e o mercado de trabalho para as pessoas com deficiência PCDs. Definir como a hospitalidade promove os ambientes de trabalho para que todos se sintam valorizados e respeitados e incluídos.

Metodologia

Procuramos compreender as definições sobre a hospitalidade e inclusão, o tema foi fundamentado em literaturas acadêmicas sobre as relações de hospitalidade e os empregados em organizações no setor de serviço.

Quanto aos meios a pesquisa será exploratória com revisão de literatura, uso de entrevistas com roteiro semi estruturado.

Resultados

Práticas de recursos humanos	Descrição	Relação com Hospitalidade
Recrutamento e integração Inclusivos	<ul style="list-style-type: none">- Processos de recrutamento acessíveis- Anúncios claros sobre a disposição em acomodar PCDs- Programas de mentoria para integração e avanço de PCDs.	A hospitalidade começa com o primeiro contato. Ao tornar o recrutamento hospitaleiro, PCDs se sentem bem-vindos desde o início.
Flexibilidade no trabalho	<ul style="list-style-type: none">- Adaptação do local com rampas, elevadores, banheiros adaptados e tecnologia assistiva- Oferta de opções de trabalho flexíveis, como horários adaptados ou trabalho remoto.	Ambientes hospitaleiros naturalmente favorecem a inclusão. A flexibilidade demonstra consideração e acomodação às necessidades individuais.
Treinamento e desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none">- Sensibilização sobre a importância da inclusão- Oportunidades de desenvolvimento e formação profissional para PCDs.	Treinamentos podem enfatizar a importância da hospitalidade, garantindo que todos os funcionários desempenhem um papel em promover um ambiente acolhedor.
Feedback e Políticas de Inclusão	<ul style="list-style-type: none">- Oportunidades para PCDs darem feedback sobre sua experiência.- Políticas claras sobre inclusão, antidiscriminação e acomodação razoável.	Escutar ativamente e responder ao feedback é uma forma de hospitalidade. Políticas claras demonstram compromisso com ambientes hospitaleiros.
Diversidade	<ul style="list-style-type: none">- Promoção de uma cultura onde a diversidade é valorizada e celebrada.	Uma cultura de hospitalidade forte implicitamente favorece a inclusão. Diversidade valorizada reflete um ambiente verdadeiramente hospitaleiro.
Parcerias	<ul style="list-style-type: none">- Colaboração com organizações especializadas em emprego e inclusão de PCDs.	Parcerias podem trazer conhecimentos e práticas sobre como criar ambientes mais hospitaleiros e inclusivos.

Conclusões

Definiu-se como a hospitalidade pode ser empregada como uma poderosa ferramenta de inclusão nas organizações, em concordância de alguns autores, que a verdadeira hospitalidade vai além da mera cortesia; ela é um meio de inclusão e aceitação, sendo uma prática de gestão. Outro autor reflete sobre a responsabilidade compartilhada de ser hospitaleiro, sugerindo que a hospitalidade é um esforço coletivo. de pensamentos oferece uma oportunidade para refletir sobre as implicações práticas dessas teorias para as organizações. A partir desses resultados, foi possível mapear os pontos críticos para inclusão de PCDs e, com isso, revelar como as organizações podem intervir e favorecer a atração, engajamento e retenção desses profissionais.

Bibliografia

- Lashley, C., Lynch, P., & Morrison, A. (2007).
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2023). Censo Brasileiro de 2022. Brasil. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. (1991).
Dawson, M. (2011).

