

RESUMO

ALCOBIA, R. A. Dimensões da hospitalidade nos parques temáticos – caso do parque temático Hopi Hari (SP). São Paulo, 2004. 128 páginas. Dissertação (Mestrado). Universidade Anhembi Morumbi.

O parque temático surgiu em 1955 pela vontade de Walt Disney de criar um mundo, o qual fosse um ambiente controlado, limpo, seguro, sem nenhuma interferência do exterior. Após o sucesso deste modelo, os outros parques começaram a utilizá-lo como exemplo. No Brasil têm-se os parques temáticos Hopi Hari (SP) e Beto Carrero World (SC), que seguem o modelo norte-americano. O Hopi Hari, considerado o maior parque e o que recebe mais visitantes, foi tematizado como sendo um país. Neste país há a bandeira, o hino e os habitantes que circulam pelas suas cinco áreas, recebendo os visitantes. A hospitalidade é um fator importante para o bom funcionamento de um parque. Assim, além de ser um ambiente cuja finalidade principal é fornecer a diversão para seus visitantes, se for um ambiente hospitaleiro, que recebe bem, que faz com que as pessoas se sintam acolhidas, a satisfação dos visitantes é maior. Podendo aparecer a fidelização, com isto obtem-se a volta do cliente. No trabalho foi realizada uma pesquisa com pessoas que haviam visitado o Hopi Hari, para verificar se os visitantes conseguiam perceber a sensação de hospitalidade, através de itens, como arquitetura, alimentação e segurança dentro do parque. O resultado desta aferição, bem como o que é o modelo Disney de parque temático, e suas influências em terras brasileiras, estão demonstrados neste trabalho, a seguir.

Palavras-chave: Hospitalidade. Parque Temático. Parque de Diversão. Walt Disney. Hopi Hari.

ABSTRACT

ALCOBIA, R. A. Hospitality dimensions in theme park – case of theme park Hopi Hari (SP). São Paulo, 2004. 128 pages. Dissertation (Master in Hospitality). Universidade Anhembi Morumbi.

Theme park was first built in 1955 when Walt Disney decided to build a world, that was a controlled environment, clean, safe, without exterior interference. After the success of this model, the others theme parks started to use it as an example. Brazil has the theme parks Hopi Hari, in São Paulo state, and Beto Carrero World, in Santa Catarina state, that follows the North American model. Hopi Hari, considered as the largest and that receive the most tourists in Brazil, was themed as a new country. Has his own flag, national anthem, and the people who live there, who walks thru its five areas, receiving the visitors. Hospitality is a key factor for a better operating system in a theme park. Because, besides being a place, which the main purpose is providing amusements for its visitors, if it is a hospitality place, that knows how to receive, that makes the people feel welcome, the visitors satisfaction will be bigger. That could lead to a loyalty, and always having the customers coming back. In this dissertation, was done a research with guests that had visited Hopi Hari, to check if the visitors could feel the hospitality in articles as architecture, food and safety inside the park. The results of this checking, as well how is Disney's theme park model, and its influences in Brazilian country, is shown in the next pages of this dissertation.

Keywords: Hospitality. Theme Park. Amusement Park. Walt Disney. Hopi Hari.