

**REITORIA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM HOSPITALIDADE**

**EDITAL 10/2017 – VAGAS REMANESCENTES**  
**PROCESSO SELETIVO PARA INGRESSO NO 2º SEMESTRE DE 2018**  
**DOUTORADO EM HOSPITALIDADE**

Duração: 48 meses  
Câmpus: Vila Olímpia

A Reitoria da Universidade Anhembi Morumbi, por meio do Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade, torna pública a realização de seleção, para o preenchimento de vagas remanescentes no curso de Doutorado em Hospitalidade, recomendado pela CAPES, para ingresso no 2º semestre de 2018, regida pelos critérios expostos no presente Edital 10/2017.

**1. CURSO**

- 1.1 O Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade tem como área de concentração a **Hospitalidade** e possui duas linhas de pesquisa.
- 1.2 Linhas de Pesquisa:  
Linhas de pesquisa 1 (LP-1): **Dimensões e contextos da Hospitalidade.**  
Linha de pesquisa 2 (LP-2): **Hospitalidade na competitividade em serviços.**

**2. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

- 2.1 Pessoalmente na Secretaria do Programa, situada na Unidade 5 do Câmpus Vila Olímpia da Universidade Anhembi Morumbi. Rua Casa do Ator, 294, 7º andar, no período das 9h às 17h.
- 2.2 Pelo telefone: (11) 3847 3037.
- 2.3 Pelo site: <http://portal.anhembi.br/cursos/ppghospitalidade>.

**3. DADOS GERAIS**

- 3.1 Número de vagas oferecidas neste edital: 4 (quatro) para ingresso no 2º semestre de 2018.
- 3.2 O período para a realização das inscrições é de 27 de março de 2018 a 11 de junho de 2018.
- 3.3 As inscrições podem ser feitas pessoalmente ou por procuração na Central de Atendimento ao Candidato. No ato da inscrição, o procurador deverá apresentar toda a documentação do candidato e a procuração que, obrigatoriamente, deverá estar com firma reconhecida. A ficha (conforme **Anexo 1**, disponível no Manual do candidato) será assinada pelo procurador, que se responsabilizará por todas as informações contidas na mesma.
- 3.4 Para efetivar a inscrição o candidato ou seu procurador deverá apresentar toda a documentação exigida para a inscrição no processo seletivo, até 12 de junho de 2018, na Central de Atendimento ao Candidato (CAC), de 2ª a 6ª feira das 9h às 21h e aos sábados das 9h às 13h, em um dos seguintes endereços:
  - Câmpus Centro – Rua Dr. Almeida Lima, 1134 – Brás.
  - Câmpus Paulista 1 – Avenida Paulista, 2000 – Bela Vista.
  - Câmpus Vila Olímpia – Rua Casa do Ator, 275 – Vila Olímpia.

- 3.5 Os documentos dos candidatos não selecionados ficarão disponíveis na Secretaria do Programa para devolução em até 30 dias após a divulgação do resultado final.
- 3.6 A taxa de inscrição não é reembolsável em caso de desistência do candidato.
- 3.7 O candidato que necessitar de cuidado especial deverá comunicar a sua necessidade com antecedência mínima de 5 dias úteis da realização da prova.

#### 4. DOCUMENTOS

- 4.1 Ficha de inscrição (é necessário apenas o preenchimento pela página do Programa: <http://portal.anhembi.br/cursos/ppghospitalidade/#tab1>).
- 4.2 Curriculum vitae inscrito na Plataforma Lattes, do CNPq ([www.cnpq.br](http://www.cnpq.br)), devidamente atualizado.
- 4.3 Cópia do comprovante de pagamento da taxa de inscrição (o boleto é gerado após o preenchimento da ficha de inscrição no valor de R\$ 75,00).
- 4.4 Fotocópia (autenticada ou simples, desde que seja acompanhada do original) do diploma do curso de graduação em universidade brasileira ou, em caso de formação no exterior, convalidação de tal titulação por IES brasileira.
- 4.5 Fotocópia (autenticada ou simples, desde que seja acompanhada do original) do histórico escolar do curso de graduação.
- 4.6 Fotocópia (autenticada ou simples, desde que seja acompanhada do original) da cédula de identidade ou equivalente.
- 4.7 Fotocópia (autenticada ou simples, desde que seja acompanhada do original) do CPF.
- 4.8 Fotocópia (simples) do comprovante de endereço.
- 4.9 Projeto de pesquisa (conforme **Anexo 2**, disponível no manual do candidato).
- 4.10 Declaração de disponibilidade de horário e assiduidade (conforme **Anexo 3**, disponível no manual do candidato).
- 4.11 Declaração de término do curso no prazo estipulado (conforme **Anexo 4**, disponível no manual do candidato).
- 4.12 Fotocópia (autenticada ou simples, desde que seja acompanhada do original) do diploma de pós-graduação (Mestrado Acadêmico ou Profissional de Universidade Brasileira ou, em caso de formação no exterior, convalidação de tal titulação por IES brasileira) ou protocolo de solicitação do diploma do mestrado realizado em universidade brasileira.
- 4.13 Fotocópia (autenticada ou simples, desde que seja acompanhada do original) do histórico escolar do Mestrado.
- 4.14 Fotocópia (simples) dos documentos comprobatórios da produção intelectual registrada no currículo Lattes, nos últimos três anos.
- 4.15 Versão impressa da dissertação de mestrado (exceto para egressos dos mestrados da Universidade Anhembi Morumbi).

## 5. CRONOGRAMA, O PROCESSO SELETIVO COMPREENDE:

ATIVIDADE	PERÍODO
Inscrição pela página do Programa <a href="http://portal.anhembibr/cursos/ppghospitalidade/#tab1">http://portal.anhembibr/cursos/ppghospitalidade/#tab1</a>	27/03/2018 a 11/06/2018
Entrega da documentação na Central de Atendimento ao Candidato	27/03/2018 a 12/06/2018
1ª etapa Prova de conhecimento da área	14/06/2018
2ª etapa Provas de proficiência em línguas estrangeiras	14/06/2018
3ª etapa Entrevista agendada pela Secretaria do Programa	19 e 20/06/2018
Divulgação do resultado <a href="http://portal.anhembibr/estude-aqui/confira-seu-resultado/">http://portal.anhembibr/estude-aqui/confira-seu-resultado/</a>	21/06/2018
Matrícula Central de Atendimento ao Candidato	25/06 a 06/07/2018

## 6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO SELETIVO

- 6.1 A elaboração, o acompanhamento do processo seletivo e a análise de exceções são realizados pela Comissão de Seleção e Bolsas que é composta por três professores doutores e pela Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade.
- 6.2 Todas as etapas possuem caráter eliminatório e nota mínima 7 (sete) exigida como critério para a aprovação:

**1ª ETAPA:** realização da prova de conhecimento da área em 14 de junho de 2018, com início às 9h e término até às 11h. A prova de conhecimento de área será realizada no formato eletrônico.

### Bibliografia recomendada para a prova de conhecimento da área:

BASTOS, Senia; REJOWSKI, Mirian. Pesquisa científica em hospitalidade: desafios em busca de uma configuração teórica. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 12, n. especial, p. 132 - 159, mai. 2015. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/575>

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 12, n. especial, p. 42-69, mai. 2015. Disponível em: <http://www.rev Hosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/view/574/643>.

CAVENAGHI, Airton. Marcel Mauss e a historiografia cultural: um resgate contemporâneo. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 10, n. 3, p. 459-474, 2017. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/1132/719>

CHÁVEZ, Franz van den Broek; REST, Jean-Pierre van der. The hospitalities of cities: Between the agora and the fortress. **Hospitality & Society**, v.4, n. 1, pp. 31-53, 2014. Disponível em: <http://www.ingentaconnect.com/content/intellect/hosp/2014/00000004/00000001/art00003#>

GOTMAN, Anne. O comércio da hospitalidade é possível? **Revista Hospitalidade**, v. 6, n. 2, p. 3-27, jun.- dez. 2009. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/311/299>

\_\_\_\_\_. La question de l'hospitalité aujourd'hui. **Revista Communications**, v. 65. n. 65, p. 5-19, 1997. Disponível em: [www.persee.fr/articleASP/0588-8018-1997-num-65](http://www.persee.fr/articleASP/0588-8018-1997-num-65)

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.) **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004, p. 1-24.

\_\_\_\_\_ ; LYNCH, Paul; MORRISON, Alisson. **Hospitality: a social lens**. Oxford: Elsevier, 2006.

LUGOSI, Peter. Hospitality and organizations: Enchantment, entrenchment and reconfiguration. **Hospitality & Society**, v.4, n. 1, pp. 75–92, 2014. Disponível em: <http://www.ingentaconnect.com/content/intellect/hosp/2014/00000004/00000001/art00005#>

\_\_\_\_\_ From food, work and organization to the study of hospitality and organization: reconsidering the special issue of Human Relations. **Hospitality and Society**, v. 1, n. 1, p. 85-89, 2011. Disponível em: <http://www.ingentaconnect.com/content/intellect/hosp/2011/00000001/00000001/art00005>

LYNCH, Paul et al. Theorizing hospitality. **Hospitality and Society**, v. 1, n. 1, p. 3-24, 2011. Disponível em: <http://www.ingentaconnect.com/content/intellect/hosp/2011/00000001/00000001/art00001>

O'MAHONY, Barry. Explorando o impacto do modelo de abordagem dos três-domínios sobre a oferta privada, social e comercial de hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 12, n. especial, p. 112 - 131, mai. 2015. Disponível em: <http://www.revhosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/view/567/626>.

VELOSO, Gastão R. P.; GONÇALVES, José Luis. Dom: sistema de relações entre pessoas. **Cadernos de Pedagogia Social**: Hospitalidade, Educação e Turismo. n. especial, p. 25-34, 2015. Disponível em: [http://www.uceditora.ucp.pt/site/custom/template/ucptpl\\_uce.asp?SSPAGEID=1272&lang=1&artigoID=1505](http://www.uceditora.ucp.pt/site/custom/template/ucptpl_uce.asp?SSPAGEID=1272&lang=1&artigoID=1505).

**2ª ETAPA:** realização das provas de proficiência em línguas estrangeiras (Inglês, Francês e/ou Espanhol) será em 14 de junho de 2018, com início às 11h e término até às 13h. Para o candidato ao Doutorado são exigidos dois exames de proficiência em língua estrangeira. A(s) prova(s) de proficiência em língua estrangeira será/serão realizada(s) no formato eletrônico.

Para candidatos ao Doutorado que se submeteram à prova de proficiência para ingresso no mestrado a partir de 2005 ou possuem certificação de proficiência por instituto reconhecido (Ex.: Diplomas de Graduação nos idiomas Inglês, Espanhol ou Francês; certificados de conclusão de curso e/ou proficiência equivalentes ao nível avançado emitidos pelas seguintes instituições: Cultura Inglesa, Centro Cultural Brasil Estados Unidos ou União Cultural Brasil Estados Unidos, Alumni, Aliança Francesa e Instituto Cervantes; Exames específicos: CAE - Cambridge Level Four; CPE - Cambridge Level Five; Michigan - ECCE ou ECPE; TESE Prime - TEAP, WAP ou PEICE; TOEFL IBT - score mínimo: 15 no quesito reading; IELTS - score mínimo 6; DELE; DELF; DALF; TCF) poderão solicitar a dispensa de uma prova de proficiência, sendo mandatória a realização de pelo menos uma avaliação em um dos idiomas disponibilizados para tal.

**LOCAL:** as provas de conhecimento da área e de proficiência em línguas estrangeiras serão realizadas no laboratório 501B, localizado no 1º subsolo, da unidade 5, do Câmpus Vila Olímpia, na Universidade Anhembi Morumbi situada na Rua Casa do Ator nº 294.

**3ª ETAPA:** o agendamento da entrevista será realizado após a conclusão da 1ª e 2ª etapas, pela Secretaria do Programa, no período de 19 a 20 de junho de 2018. Para o Doutorado é exigida a apresentação oral do projeto de pesquisa, com duração máxima de 20 minutos e arguição por banca composta por dois docentes do PPG em Hospitalidade.

Obs.: A ausência do candidato em uma das etapas elencadas acima implicará em sua imediata desclassificação.

## **7. RESULTADO E DIVULGAÇÃO**

- 7.1 A divulgação da lista de aprovados será realizada no dia 21 de junho de 2018, pela página <http://portal.anhembi.br/resultados/> e pelo Mural na Secretaria do PPG em Hospitalidade.
- 7.2 O candidato aprovado poderá realizar a matrícula no período de 25 de junho a 06 de julho de 2018 na Central de Atendimento ao Candidato.
- 7.3 O candidato aprovado deverá realizar sua matrícula dentro do período instituído pela Coordenação do Programa. Será considerado desistente quem não efetuar sua matrícula no prazo fixado.

## **8. INÍCIO DAS ATIVIDADES**

- 8.1 As atividades acadêmicas com os discentes do PPG em Hospitalidade terão início a partir do dia 13 de agosto de 2018.
- 8.2 O PPG em Hospitalidade reserva-se o direito de dar início ao curso mesmo que o número de aprovados seja inferior ao número de vagas.

## **9. PROGRAMA DE BOLSAS INSTITUCIONAIS DA PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU***

- 9.1 Programa de bolsa de estudo vigente a partir do 1º semestre de 2015 concede bolsa integral para os ingressantes no curso de Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi. Obs.: mais informações estão disponíveis no Manual do Candidato (**Anexo 5**).

## **10. CONCORDÂNCIA**

- 10.1 A inscrição do candidato pressupõe sua concordância com as regras estabelecidas por este edital de processo seletivo.
- 10.2 Questões não previstas neste edital são de responsabilidade da Comissão de Seleção e Bolsas e da Coordenação do Programa de Pós-graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

São Paulo, São Paulo, 27 de março de 2018.

Comissão de Seleção e Gerenciamento de Bolsas do Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade  
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade  
Universidade Anhembi Morumbi  
Laureate International Universities  
Câmpus Vila Olímpia  
Rua Casa do Ator, 294 - Vila Olímpia.  
Cep: 04546-001. São Paulo, SP.  
Telefone: (11) 3847-3173  
E-mail: [hospitalidade@anhembi.br](mailto:hospitalidade@anhembi.br)  
Homepage: <http://portal.anhembi.br/cursos/ppghospitalidade>

## ANEXO 1

### MODELO DE PROCURAÇÃO

#### Procuração

Pelo presente instrumento particular de procuração eu \_\_\_\_\_ (nome do candidato), nacional de \_\_\_\_\_(nacionalidade), \_\_\_\_\_(estado civil), maior, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na \_\_\_\_\_ (endereço completo) nomeio e constituo meu bastante procurador(a) \_\_\_\_\_ (nome do procurador), \_\_\_\_\_ (endereço completo), \_\_\_\_\_ (estado civil), \_\_\_\_\_ (nacionalidade) maior, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na \_\_\_\_\_(endereço completo), a quem confiro amplos poderes, para efetuar minha inscrição no Doutorado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, podendo, para este fim, assinar documento e praticar todos os atos necessários ao bom e fiel desempenho deste mandato.

\_\_\_\_\_  
Local, data

\_\_\_\_\_  
Assinatura

## ANEXO 2

### ESTRUTURA SUGERIDA PARA O PROJETO DE PESQUISA (exigido apenas aos candidatos do Doutorado)

#### 1. Título

Nome, mesmo que provisório, a ser atribuído à pesquisa que se pretende desenvolver.

#### 2. Tema de pesquisa

Propõe investigação científica inédita dentro das Linhas de Pesquisa do PPG em Hospitalidade e alinhada a um dos projetos de pesquisa desenvolvido por docente do programa. Recomenda-se expor brevemente como se chegou à formulação do tema de investigação, a origem do problema identificado, a motivação para tal proposta, a existência de antecedentes.

#### 3. Problema de pesquisa

Apresenta, de modo sucinto, a questão que a pesquisa pretende desenvolver, ou seja, como o tema está problematizado e porque ele precisa ser pesquisado.

#### 4. Hipótese/Pressupostos

Indica as hipóteses levantadas para a solução da questão apresentada no “problema de pesquisa”.

#### 5. Objetivos Geral e Específicos

Descreve de forma direta e viável o que se pretende alcançar com a pesquisa, ou seja, os resultados almejados.

#### 6. Justificativa da relevância da pesquisa

Justifica a contribuição e relevância da pesquisa na área de atuação proposta.

#### 7. Revisão da literatura pertinente à pesquisa

Discorre sobre a fundamentação teórica que embasa a proposta de pesquisa apresentada, evidenciando a questão motivadora, norteadora da investigação.

#### 8. Métodos e Técnicas de pesquisa

Apresenta os principais métodos (procedimentos), técnicas de investigação e etapas metodológicas que serão empregados para o desenvolvimento da pesquisa.

#### 9. Facilidades e oportunidades para a realização da pesquisa

Descreve os principais aspectos facilitadores e situações favoráveis à viabilização da pesquisa.

#### 10. Cronograma

Aponta as etapas de desenvolvimento da pesquisa, distribuídas ao longo dos 48 meses de duração do curso. Deverá considerar a finalização da Tese até o 47º mês, para a banca de examinadores.

#### 11. Sumário preliminar

Apresenta a proposta preliminar de estruturação dos capítulos e subcapítulos da pesquisa.

#### 12. Bibliografia

Este item deve indicar as referências citadas no projeto e ser elaborado em acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, [www.abnt.com.br](http://www.abnt.com.br).

#### 13. Bibliografia Complementar

Contempla as referências não citadas, porém consultadas para a elaboração do projeto, ou que se entendem importantes para a execução da pesquisa durante o curso. Este item também deve ser elaborado em acordo com as normas da ABNT.

O projeto de pesquisa deve conter de 20 a 30 páginas, aproximadamente, formato A4, numeradas, corpo 12, com fonte Times New Roman ou Arial, espaçamento entre linhas de 1,5 e com todas as margens de 2,5 cm.

Este deve, ainda, identificar a linha de pesquisa do PPG em **Hospitalidade** à qual o projeto se vincula.



### ANEXO 3

#### DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE HORÁRIO E ASSIDUIDADE

Eu, ....., portador(a) do CPF nº ..... declaro estar ciente dos dias e horários das aulas ministradas no Doutorado em Hospitalidade, bem como do Plano de Atividades Acadêmicas - PAA (dedicação de no mínimo 12 horas semanais) e me comprometo a frequentá-lo com assiduidade.

Sem mais,

.....  
Assinatura do(a) candidato(a)

São Paulo, ..... de ..... de 2018.

## ANEXO 4

### DECLARAÇÃO DE TÉRMINO DO CURSO NO PRAZO ESTIPULADO

Eu, ....., portador(a) do CPF nº ..... declaro estar ciente de que devo concluir todos os créditos do Doutorado em Hospitalidade, incluindo a Defesa Pública da tese, dentro do prazo de 4 anos (48 meses). Também estou ciente da entrega do volume com a versão final e o comprovante de submissão de dois artigos em periódicos em estratos superiores a B3, em até 60 dias após a defesa, a fim da liberação para a emissão do diploma.

Sem mais,

.....  
Assinatura do(a) candidato(a)

São Paulo, ..... de ..... de 2018.

## ANEXO 5

### MANUAL DO CANDIDATO

#### 1 PROPOSTA DO PROGRAMA

O Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Hospitalidade – Doutorado, da Universidade Anhembi Morumbi, vem completar a vocação inovadora da UAM na formação de pesquisadores para a geração de conhecimento visando impacto na sociedade e no campo científico, com abordagem eminentemente interdisciplinar.

Seu foco de pesquisa está dirigido para as questões que levam as discussões sobre Hospitalidade à fronteira do conhecimento, com uma área de concentração denominada Hospitalidade e duas linhas de pesquisa: LP-1 Dimensões e contextos da Hospitalidade; LP-2 Hospitalidade na competitividade em serviços.

Encerrada a Copa 2014 e as Olimpíadas 2016, percebe-se que o saldo positivo ocorreu fora do âmbito do esporte, na relação do anfitrião brasileiro com seus visitantes, sejam eles outros brasileiros ou estrangeiros. Na essência, as relações estabelecidas foram de hospitalidade quando a avaliação foi positiva ou de hostilidade, em situações adversas. Estes eventos colocaram à prova o contato da população e dos negócios locais com os visitantes, criando oportunidades para a pesquisa em Hospitalidade. O senso comum do brasileiro hospitaleiro requer sistematização de conceitos por meio de pesquisa interdisciplinar avançada e de propostas de aplicação multidisciplinar.

No relatório do World Economic Forum WEF de 2013, sobre a competitividade dos países em Viagens e Turismo, disponível em <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2013>, o Brasil está em 51º lugar entre os 140 países analisados, destacando-se apenas na oferta de recursos naturais, item no qual ocupa a primeira posição. O documento se pauta em doze pilares e 75 indicadores. Ressalta-se o 12º pilar (Afinidade para Viagens e Turismo), com quatro indicadores (abertura para o Turismo, % PIB; atitude da população em relação ao visitante; extensão de permanência a partir de viagens de negócios; orientação à satisfação do visitante), que se aproxima dos construtos pesquisados em Hospitalidade. Nesse pilar, o país aparece em 83º lugar.

A realização de estudos para compreender tal dissonância - um povo hospitaleiro que não percebe e não faz uso de uma característica identificada como positiva em prol de sua competitividade em um setor de serviços como o Turismo - cabe aos programas pós-graduados. A proposta do PPG em Hospitalidade é norteadada pela compreensão do anfitrião e da oferta diferencial que possa proporcionar, completando a abordagem de Turismo que enfatiza o visitante, a demanda.

Ao priorizar o anfitrião, os estudos em hospitalidade cumprem com seu objetivo de ampliar sua abrangência para outros aspectos, além da infraestrutura hoteleira e mesmo da infraestrutura urbana, possibilitando o avanço para outras dimensões e contextos da Hospitalidade, bem como sua aplicação na competitividade em serviços. Com isso, propicia-se o estudo do acolhimento de migrantes e imigrantes; de novos funcionários em dada organização; de calouros em uma universidade; de clientes em empresas prestadoras de serviços; de trabalhadores cada vez mais globais transferidos para e do Brasil em curto espaço de tempo. Tal abordagem de hospitalidade, com a pesquisa avançada para compreender e obter indicadores para mensurar a inserção do outro (visitante, turista, empregado, cliente, migrante, imigrante) a uma comunidade já existente (localidade, organização), com consequentes aplicações em políticas públicas, planos de negócios e estudos setoriais respalda os projetos de pesquisa em desenvolvimento no PPG em Hospitalidade.

Se a meta do Mestrado foi sistematizar o estudo de Hospitalidade, o Doutorado buscará levar a compreensão de suas dimensões e contextos até suas fronteiras, materializadas nas atividades privadas, sociais e empresariais, com a incorporação crescente de novos temas e de novas frentes de pesquisa. Sob a ótica dos negócios, o programa concentra-se no estudo da hospitalidade enquanto fator possível para a

competitividade em serviços envolvidos com o receber humano, pesquisando as estratégias e ferramentas utilizadas para a atração e a retenção de clientes internos e externos.

## 2 OBJETIVOS

### Objetivos Gerais:

- Produzir pesquisas relevantes que resultem na geração de conhecimento científico interdisciplinar em Hospitalidade no âmbito da concentração do programa e das suas respectivas linhas de pesquisa.
- Formar pesquisadores e docentes com pensamento crítico e autônomo em estudos avançados da Hospitalidade em prol da compreensão das suas diferentes dimensões, contextos, organizações e serviços.
- Desenvolver conhecimento de alto nível com real impacto em ambientes e setores do sistema de Hospitalidade em âmbitos regional, nacional e internacional.

### Objetivos Específicos:

- Investigar dimensões e contextos que possam nortear a aplicação de Hospitalidade em prol da competitividade em organizações que se respaldem na prestação de serviços.
- Estimular e ampliar o conhecimento científico de Hospitalidade para o planejamento e a gestão de serviços públicos e/ou privados.
- Promover a excelência na docência do ensino em Hospitalidade, inserida em cursos de graduação e pós-graduação de gastronomia, nutrição, engenharia de alimentos, turismo, hotelaria, eventos, administração e áreas que envolvam a prestação de serviços.
- Estimular a sinergia de pesquisa entre os alunos do Programa e aqueles dos cursos de graduação de áreas afins, bem como promover o intercâmbio acadêmico com outras instituições no país e no exterior.
- Difundir o conhecimento científico produzido no Programa, estimulando novos estudos, pesquisas e aplicações de Hospitalidade.

## 3 PÚBLICO-ALVO

Destina-se aos mestres nas áreas de Hospitalidade, Hotelaria, Turismo, Gastronomia, Gestão, Planejamento Urbano e áreas afins. Os formados no PPGH deverão atender, de um lado, à crescente demanda do mercado de trabalho por docentes e pesquisadores universitários nessas áreas e, de outro lado, de profissionais altamente qualificados para atuarem em centros de pesquisa, órgãos e organizações públicas, privadas e do terceiro setor. Além disso, a maturidade obtida no doutorado será de utilidade a profissionais de alto escalão que trabalhem com competitividade em serviços nas diferentes dimensões e contextos da Hospitalidade.

## 4 PERFIL PROFISSIONAL A SER FORMADO

Profissional habilitado a atuar como docente em disciplinas e cursos universitários, de graduação e pós-graduação, que demandem conhecimento em Hospitalidade. Também poderá integrar grupos de pesquisa nacionais e internacionais como pesquisador em temas da área de Hospitalidade. Ainda poderá exercer funções executivas em organizações públicas, privadas e não governamentais, nas quais um conhecimento acadêmico mais profundo possa ser um diferencial estratégico.

## 5 ESTRUTURA DO PROGRAMA

### 5.1 Área de Concentração

**Hospitalidade**, área de concentração do PPG em Hospitalidade, não é um termo corrente nas ciências sociais aplicadas. Tal como é entendida no Mestrado, é um processo e um conjunto de atividades que possibilitam que um anfitrião proporcione abrigo e acolhimento, tanto físico quanto social, ao “outro”, ao visitante, inserindo-o a uma dada comunidade já existente; isso possibilita o compartilhamento de valores e conhecimentos entre anfitriões e visitantes. A Hospitalidade, portanto, implica em práticas de sociabilidade,

parcerias e serviços que facilitem o acesso a recursos locais e, também, proporcionem relações que vão além da interação ou troca imediatas.

Qualquer gesto de hospitalidade manifesta-se quando há uma reciprocidade entre dois tipos de indivíduos: o anfitrião, que é o “local” e que recebe o “outro”, hóspede ou o visitante, que está fora, de passagem. A Hospitalidade, portanto, implica a transposição de um espaço físico ou abstrato e a estruturação de um ritual de acolhimento.

A hospitalidade é um signo de civilização, é um modo de viver com outros, regido por regras, ritos e leis. A noção de hospitalidade, portanto, emprega-se em diferentes contextos: desde a hospitalidade em ambiente doméstico e/ou familiar; as interações sociais, nas quais há forte participação do Estado (por exemplo, a legislação sobre estrangeiros) e nas relações comerciais, que fogem às regras da gratuidade e da reciprocidade.

A atual visão de hospitalidade pode conduzir a propostas inovadoras de transformação dos conceitos e soluções de projetos adequados aos novos contextos sociais, econômicos e culturais e aos desafios deles resultantes. Essa abordagem relaciona campos da realidade estudados por outras ciências aplicadas e que são elaborados sob um novo enfoque, como aqueles oriundos do Turismo, da Hotelaria, do Lazer, do Urbanismo, da Nutrição, da Gestão dos Serviços, entre outros.

Na sociedade contemporânea, a melhor compreensão da complexidade das relações humanas é um fator estratégico tanto para a criação de vínculos com “stakeholders”, como para o desenvolvimento de relações pessoais visando a melhoria da qualidade de vida nas comunidades. Uma das temáticas abordadas no PPG em Hospitalidade é a possibilidade de gerir experiências em hospitalidade; nos estudos realizados até o momento, observa-se que isso somente é possível quando os três ambientes se apresentam em igualdade de condições – o doméstico, com o acolhimento que mimetiza a recepção em um lar confortável; o público, com a recepção calorosa; o comercial, com regras para a obtenção de benefícios ou o lucro.

Sob a ótica dos negócios, o programa concentra-se no estudo da hospitalidade enquanto fator possível para a competitividade em serviços envolvidos com o receber humano, pesquisando as estratégias e ferramentas utilizadas para a atração e a retenção de clientes internos e externos.

## **5.2 Linhas de Pesquisa**

### **LP1: Dimensões e Contextos da Hospitalidade**

**Descrição:** nesta linha de pesquisa serão desenvolvidos estudos sobre as dimensões da Hospitalidade em contextos turísticos e não turísticos, ou seja, no âmbito dos eventos, da família, da gastronomia, da hotelaria, da imigração, do lazer, da religião, do turismo e da urbanidade. Este corpo de conhecimento se traduz em abordagens do acolhimento, da sociabilidade, da comensalidade, da educação e da produção científica, podendo integrar mais de uma destas ou novas abordagens. Nesta ótica, serão abordados aspectos antropológicos, comunicacionais, culturais, históricos, sociológicos e educacionais, ao lado de fatores estimulantes e limitantes dos processos e práticas da Hospitalidade em qualquer ambiente, seja urbano ou rural. Articula-se com a outra linha de pesquisa do programa - Competitividade em Serviços e Hospitalidade -, mediante a oferta de construtos básicos e aplicados a serem avaliados em serviços e organizações, cujas realidades e necessidades levarão a novas dimensões e a outros contextos da Hospitalidade.

### **LP2: Hospitalidade na Competitividade em Serviços**

**Descrição:** nesta linha de pesquisa serão desenvolvidos estudos sobre a Hospitalidade na perspectiva da gestão dos negócios em organizações turísticas e não turísticas, notadamente focada em serviços em geral e nos setores de turismo, meios de hospedagem, de alimentação, hospitalar e de eventos. Este corpo de conhecimento contribuirá para aperfeiçoar e/ou ampliar a interação entre anfitrião e cliente, fator estratégico e decisivo para as organizações criarem vantagens competitivas. Nesta ótica serão abordados aspectos mercadológicos, comunicacionais, de qualidade e de competências, ao lado de fatores estimulantes e limitantes dos processos e práticas da Hospitalidade em serviços e organizações, sejam públicos, privados e/ou do terceiro setor. Articula-se com a outra linha de pesquisa do programa – Dimensões e Contextos da Hospitalidade, mediante a avaliação de construtos básicos e aplicados em serviços e organizações nela gerados, e a identificação de lacunas e de novas interpretações para a construção de categorias e indicadores da hospitalidade em serviços e organizações.

### 5.3 Créditos em Atividades do Plano de estudos

Para a obtenção do título de doutor o aluno deve cumprir, no período máximo de 48 meses, 80 créditos correspondentes a 1.200 horas de atividades acadêmicas que compreendem:

- **Créditos em Disciplinas:** 28 créditos, sendo 12 créditos em três disciplinas obrigatórias da área de concentração; 08 créditos em duas disciplinas obrigatórias da Linha de Pesquisa; 08 créditos em duas disciplinas eletivas. Doutorandos oriundos do Mestrado em Hospitalidade ou de áreas afins, podem solicitar a liberação de até 12 créditos em disciplinas eletivas.
- **Créditos em atividades programadas:** 10 créditos em atividades programadas exclusivamente relacionadas ao projeto de pesquisa do aluno, com prévia aprovação do professor orientador e, posteriormente, pela Comissão de Pós-graduação – CPG.
- **Créditos da Tese:** 42 créditos para elaboração da tese que devem ser obtidos em reuniões com o orientador, elaboração do relatório para o exame de qualificação, preparação e defesa da tese e a submissão do artigo resultante do mesmo.

### 5.4 Disciplinas

Carga horária por disciplina: 60 horas = 4 créditos.

#### Obrigatórias da área de concentração

- Estudos epistemológicos da hospitalidade

Esta disciplina enfoca o processo de construção do conhecimento científico em hospitalidade a partir de diferentes abordagens epistemológicas oriundas de diversas áreas e campos de estudo, tendo em vista as tradições de pesquisa de orientação positivista, dialética, compreensiva, construtivista etc. Discute os paradigmas epistemológicos contemporâneos que contribuem para a construção do conhecimento na área e a definição/eleição de paradigmas que fundamentem o estudo da hospitalidade. Partindo, portanto, da discussão contemporânea sobre a busca de novos paradigmas sobre a vida social na modernidade, visa aprofundar a reflexão sobre as contribuições da pesquisa em hospitalidade no sentido da ampliação do campo científico em torno da relação entre a teoria e a pesquisa na área.

- Métodos qualitativos e pesquisas em hospitalidade

Esta disciplina objetiva discutir questões epistemológicas, metodológicas e técnicas concernentes à pesquisa qualitativa nas Ciências Sociais, com foco na Hospitalidade, priorizando o planejamento das pesquisas qualitativas, tendo em vista a questão da interdisciplinaridade do conhecimento na área. Trabalha com a pesquisa social e histórica, mediante análise da aplicabilidade de estratégias metodológicas de coleta e tratamento de dados, inclusive com a aplicação de softwares como o NVIVO entre outros. O aluno deverá ser capaz de desenvolver com competência a coleta e análise de dados qualitativos em pesquisas em Hospitalidade.

- Métodos quantitativos e pesquisas em hospitalidade

Enfoca instrumental estatístico e quantitativo para aplicações em pesquisas em Ciências Sociais Aplicadas, tendo em vista a questão da interdisciplinaridade do conhecimento em Hospitalidade. Propõe oferecer uma visão prática com relação a estratégias de coleta e tratamento de dados para pesquisas em Hospitalidade e dar a conhecer os diferentes usos de softwares como SPSS entre outros. Propõe a análise de diferentes materiais coletados em pesquisa, com discussão de sua confiabilidade e validade. O aluno deverá ser capaz de desenvolver com competência coleta e análise de dados quantitativos em pesquisas em Hospitalidade.

#### Obrigatórias da linha de pesquisa 1

- Acolhimento em ambientes turísticos e não turísticos

A disciplina enfoca a hospitalidade como prática social em ambientes turísticos e não-turísticos, considerando as relações entre comunidades locais (anfitriões) e visitantes (turistas, hóspedes, forasteiros) de um lado, e de outro, as relações dentro da própria comunidade local. Analisa e discute tais relações, com destaque para as manifestações socioculturais locais, em que o cenário pode ser a casa, os grupos de vizinhos, amigos e parentes, um vento comunitário, um evento turístico, além de espaços públicos de convivência, como parques, locais de lazer etc., nos contextos local e regional.

- Seminário de tese em dimensões e contextos da hospitalidade

Esta disciplina é desenvolvida mediante o acompanhamento e a apresentação dos projetos de teses dos doutorandos da Linha de Pesquisa 2, integrados às atividades do grupo de pesquisa vinculado a esta. A partir da compressão do que é uma tese, discute e avalia os fundamentos teóricos e metodológicos de cada projeto, resultando em críticas construtivas para o seu aperfeiçoamento. Finaliza com a organização dos textos da pesquisa em andamento inseridos no relatório para o exame de qualificação. A bibliografia e o conteúdo são flexíveis e se ajustam de acordo com as propostas das pesquisas em andamento.

## **Obrigatórias da linha de pesquisa 2**

- Hospitalidade e competitividade em organizações

Nesta disciplina são desenvolvidos estudos sobre a Hospitalidade na perspectiva da gestão dos negócios em organizações turísticas e não turísticas, notadamente naquelas focadas em serviços em geral e nos setores de turismo, meios de hospedagem, de alimentação, hospitalar e de eventos. Este corpo de conhecimento contribui para aperfeiçoar e/ou ampliar a interação entre anfitrião e cliente, fator estratégico e decisivo para as organizações criarem vantagens competitivas. Nesta ótica são abordados aspectos mercadológicos, comunicacionais, de qualidade e de competências, ao lado de fatores estimulantes e limitantes dos processos e práticas da Hospitalidade em serviços e organizações, sejam públicos, privados e/ou do terceiro setor.

- Seminário de tese em hospitalidade na competitividade em serviços

Esta disciplina é desenvolvida mediante o acompanhamento e a apresentação dos projetos de teses dos doutorandos da Linha de Pesquisa 2, integrados às atividades do grupo de pesquisa vinculado a esta. A partir da compressão do que é uma tese, discute e avalia os fundamentos teóricos e metodológicos de cada projeto, resultando em críticas construtivas para o seu aperfeiçoamento. Finaliza com a organização dos textos da pesquisa em andamento inseridos no relatório para o exame de qualificação. A bibliografia e o conteúdo são flexíveis e se ajustam de acordo com as propostas das pesquisas em andamento.

## **Eletivas**

- Ensino e formação em hospitalidade

Enfoca a Hospitalidade e Turismo como uma área de formação e qualificação profissional no Brasil, cujos cursos superiores seguiram trajetória diferente da ocorrida em países europeus e nos Estados Unidos. Analisa a regulamentação, o papel e a proposta pedagógica das várias modalidades de formação, dos cursos iniciais e básicos aos superiores, nas áreas de Turismo, Hotelaria, Gastronomia, Eventos e Lazer. Com base na visão de estudantes, docentes e profissionais, discute criticamente o modelo de formação e as necessidades de qualificação em diferentes segmentos do mercado. Reflete sobre a busca de novos paradigmas da formação superior na área frente às questões de sustentabilidade, ética e profissionalismo, indicando tendências e perspectivas futuras.

- Fundamentos teóricos da hospitalidade

Esta disciplina aborda tempos e espaços da hospitalidade, compreendida como fato social. Assume a dívida da hospitalidade e suas leis não escritas presentes na comunicação verbal - oratória e conversação e na comunicação não verbal, na comensalidade, nos rituais e festas. Procura analisar as possíveis hostilidade e agressão, bem como as figuras da inospitalidade resultantes de encontros entre anfitriões e visitantes. Assume a hospitalidade doméstica como matriz da urbana, comercial e virtual.

- Gastronomia, cultura e hospitalidade

Esta disciplina apresenta e problematiza a Gastronomia a partir de sua evolução histórica como elemento central da Cultura. Aborda a Gastronomia como atividade humana intrínseca da Hospitalidade e analisa seu papel na formação das estruturas sociais. O desenvolvimento dos serviços de alimentação, da comida de rua e de outros estabelecimentos voltados à Gastronomia trazem necessidades de avanços à gestão dos serviços e sua diversificação no quadro da Cultura e do desenvolvimento tecnológico.

- Hospitalidade e hostilidade entre “stakeholders”

A disciplina pretende apresentar aspectos da hospitalidade envolvidos na problemática de stakeholders, a partir de autores que discutem, com diferentes óticas, a constituição, o funcionamento e a evolução de empresas públicas, privadas e do terceiro setor, bem como a relação entre seus stakeholders. Para tanto, discutem-se os conceitos de hospitalidade e de hostilidade aplicados às organizações. Trata-se de uma discussão teórica, mas que apresenta dados sobre experiências em organizações, ressaltando contradições entre discurso e prática, especialmente em questões relacionadas à sustentabilidade, a recursos humanos e à comunicação empresarial.

- Hospitalidade e memória

A partir da perspectiva histórica, a disciplina trata das políticas e práticas de hospitalidade e de acolhimento dos imigrantes, migrantes, refugiados e turistas. Problematisa as barreiras jurídicas e administrativas que protegem os cidadãos, as instituições e associações de acolhimento em diferentes temporalidades. Procura compreender os itinerários étnicos e o patrimônio cultural gerado a partir de tais fluxos.

- Hospitalidade e turismo receptivo

Estudo da evolução histórico-conceitual do Turismo, confrontando linhas teóricas de diferentes estudiosos e discutindo a vigência dos paradigmas nelas inseridas. Sintetiza aspectos históricos do Turismo, trata das fases teóricas do Turismo, discorre sobre as tipologias turísticas e as interfaces do Turismo com outros fenômenos sociais. Analisa de forma crítica a realidade turística mundial, latino-americana e brasileira, e discute particularmente casos de estudo do Turismo Receptivo no Brasil e em São Paulo, tais como: agências de turismo, transportes, serviços de recreação e entretenimento, serviços de restauração e alimentação, e eventos.

- Hospitalidade e urbanidade

A disciplina apresenta aspectos da hospitalidade envolvidos na problemática urbana, a partir de autores que abordam a constituição da sociedade brasileira, desde suas origens coloniais. Para tanto, discutem-se os conceitos de hospitalidade, a formação da rede urbana brasileira, as diferenças regionais, a estrutura do emprego, as migrações internas e a imigração estrangeira. Traz à luz dados sobre a experiência brasileira de urbanização, focando basicamente na hegemonia de São Paulo e cidade de São Paulo, ressaltando as diferenças regionais, embasando-se em estudos sobre as relações entre a hospitalidade e a cidade, criando espaço de troca de experiências e informações.

- Marketing de serviços em hospitalidade

Base teórica da administração de marketing aplicada a serviços. Pesquisa e análise de mercado, segmentação, posicionamento, qualidade, produtividade, produto, gestão de operações, preço, distribuição, promoção, marketing de relacionamento e gestão de pessoas. Estudos de casos sobre marketing em organizações de serviços do setor de hospitalidade, como empresas dos segmentos de alimentação, hospedagem, entretenimento, agenciamento e transportes.

- Planejamento e gestão estratégica em hospitalidade

A disciplina compreende o estudo e a pesquisa das instituições e fatores que interagem no sistema de hospitalidade, com destaque para o planejamento estratégico de regiões turísticas, empresas dos segmentos de alimentação, hospedagem, entretenimento, agenciamento e transportes, entre outras. A disciplina apresenta os principais conceitos teóricos referentes aos temas análise estratégica (ambiente externo, ambiente interno, responsabilidade social), formulação (estratégia no nível de negócios, estratégia corporativa, estratégia competitiva, estratégias operacionais) e implementação de estratégias (governança corporativa, estrutura e controle organizacionais, liderança, empreendedorismo) no âmbito do sistema de hospitalidade.



- Produção e comunicação científica em hospitalidade

Enfoca a Hospitalidade como um campo de estudo e pesquisa multi, inter e transdisciplinar, abordando os indicadores do estado da arte desse conhecimento científico, em especial no âmbito das publicações científicas. Analisa as alterações do fluxo de comunicação científica e o papel dos envolvidos, destacando o movimento open access na mídia eletrônica, e as redes de relacionamento entre pesquisadores. A partir de estudos particulares sobre a produção e a produtividade científica em Hospitalidade e áreas afins, em especial o Turismo, compara os sistemas de publicação e avaliação nos cenários brasileiro e em outros países. A compreensão do pensamento internacional versus a realidade brasileira remete à reflexão das especificidades da produção e da comunicação científica em Hospitalidade.

- Sistema de hospitalidade

A disciplina busca trazer elementos para a compreensão do Sistema de Hospitalidade enquanto um sistema global de relações comerciais que, a partir da geração de potenciais negócios, promove e facilita a compreensão de valores históricos e culturais. Os stakeholders que compõem essa ampla estrutura e o relacionamento entre eles são analisados à luz de um referencial teórico multidisciplinar e o estudo de casos que permitam a compreensão, a reflexão e a crítica sobre o funcionamento (ou não) de tal sistema.

## 5.5 Corpo docente

### Permanente

- Dr. Airton José Cavenaghi
- Dr. Carlos Alberto Alves
- Dr. Claudio José Stefanini
- Dra. Elizabeth Kyoko Wada
- Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo
- Dra. Maria Henriqueta Sperandio Garcia Gimenes Minas
- Dra. Mirian Rejowski
- Dra. Roseane Barcellos Marques
- Dra. Sênia Regina Bastos
- Dr. Sérgio Luiz do Amaral Moretti

## 6. PROGRAMA DE BOLSAS

A Universidade Anhembi Morumbi mantém a **Bolsa Institucional de Pós-Graduação *stricto sensu*** que concede bolsa integral (100%) aos ingressantes no curso de Doutorado. Nesta tipologia o aluno participa do Programa de Atividades Acadêmicas (PAA), composto de atividades de pesquisa, orientação e ensino nos âmbitos da Universidade e do PPG em Hospitalidade, com o mínimo de 12h (doze horas) semanais, além das empregadas no cumprimento das disciplinas entre outras atividades inerentes ao curso de **Doutorado** disponíveis no Regulamento.

### Perda do Benefício

- Interrupção, transferência ou desistência do curso.
- Informações fraudulentas.
- Insuficiência do desempenho acadêmico.
- Avaliação não satisfatória do orientador quanto ao desempenho do bolsista no PAA.

**CAPES:** as modalidades de bolsas oferecidas pela CAPES nos níveis mestrado, doutorado e pós-doutorado podem ser acessadas em <http://www.capes.gov.br/bolsas/bolsas-no-pais>.

**CNPq:** as modalidades de bolsas oferecidas pelo CNPq nos níveis mestrado, doutorado e pós-doutorado podem ser acessadas em <http://www.cnpq.br/web/guest/apresentacao13>.

**FAPESP:** as modalidades de bolsas oferecidas pela FAPESP nos níveis mestrado, doutorado e pós-doutorado podem ser acessadas em <http://www.fapesp.br/candidatosabolsas>.