

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI

VALÉRIA LUIZA FERREIRA FEDRIZZI

**O CONHECIMENTO GERADO NO PROGRAMA DE
MESTRADO EM HOSPITALIDADE DA UNIVERSIDADE ANHEMBI
MORUMBI - UAM.**

SÃO PAULO

2008

VALÉRIA LUIZA FERREIRA FEDRIZZI

**O CONHECIMENTO GERADO NO PROGRAMA DE
MESTRADO EM HOSPITALIDADE DA UNIVERSIDADE ANHEMBI
MORUMBI - UAM.**

Dissertação de Mestrado apresentada como exigência parcial para obtenção do título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade, da Universidade Anhembi Morumbi, orientado pela Prof^ª. Dr^ª. Sênia Regina Bastos.

SÃO PAULO

2008

VALÉRIA LUIZA FERREIRA FEDRIZZI

**O CONHECIMENTO GERADO NO PROGRAMA DE
MESTRADO EM HOSPITALIDADE DA UNIVERSIDADE
ANHEMBI MORUMBI - UAM.**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade, da Universidade Anhembi Morumbi.

Aprovado em: 05/03/2008.

Prof^ª. Dr^ª. SÊNIA REGINA BASTOS

Universidade Anhembi Morumbi

Prof^ª. Dr^ª. MIRIAN REJOWSKI

Universidade Anhembi Morumbi

Prof^ª. Dr^ª. NAIR YUMIKO KOBASHI

Universidade de São Paulo

Aos meus amados pais, ADDY
LAÉRCIO e MARIA JOSÉ, pela dádiva da vida.

Ao companheiro, JOÃO LUIS, pela sua
amizade e compreensão nos momentos
difíceis.

Ao meu irmão VICTOR
ALESSANDRO, pelo carinho.

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Prof^ª. Dr^ª. SÊNIA REGINA BASTOS, pelas inúmeras contribuições, e por acreditar nesse trabalho.

Aos tios, Maria Martha e Joseph Jeukens, pelo afloramento científico.

A amiga e eterna Professora Ms. Ivanir Igloeden, pelo apoio e incentivo.

À Prof^ª.Dr^ª.Maria Do Rosário, Prof^ª.Dr^ª. Celia Dias, Prof^ª.Dr^ª. Ada Dencker e a Prof^ª.Dr^ª. Mirian Rejowski, pelas ricas considerações.

À Alessandra, da secretaria, pela bondade e atenção.

Aos todos os Professores (As) do Programa de Mestrado em Hospitalidade, sempre a disposição.

Aos amigos de turma, em especial, Bruna Mendes, pelo companheirismo.

Obrigada, sinceramente, a todos!

A imaginação é mais importante que a ciência, porque a ciência é limitada, ao passo que a imaginação abrange o mundo inteiro.

(ALBERT EINSTEIN)

RESUMO

O tema eleito para este estudo, a Hospitalidade, quando analisada em âmbito acadêmico, arrola várias disciplinas do conhecimento, sua investigação científica no Brasil, tem no Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi o seu primeiro curso, criado no primeiro semestre de 2001. Este estudo é de caráter exploratório–descritivo, e seu referencial teórico metodológico é proveniente, principalmente, da Ciência da Informação. O objetivo geral da presente dissertação foi analisar as dissertações defendidas pelas seis primeiras turmas (2004 a 2007) de formandos do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. A análise dessas dissertações realizou-se através da leitura de seus títulos, resumos e palavras-chave, cujas abordagens pautaram-se pelos estudos temporais (turmas), as abordagens territoriais (abrangência das pesquisas), análise dos temas das dissertações bem como dos estudos via internet (observação do currículo *Lattes* dos discentes, na base de dados do CNPq). No que se refere à abrangência desses estudos constatou-se que 16 dissertações destacam-se por sua abrangência nacional (Brasil), sendo os demais caracterizados por seu caráter regional, acrescidos de 11 estudos teóricos. Posteriormente, implementou-se a indexação das 108 dissertações dentro de uma única categoria Hospitalidade e criaram-se dez facetas através do método analítico, indexando-se cada dissertação em uma única faceta (classe) interpretativa (auto excludente). As facetas configuram um sistema, composto por Hospitalidade turística (18), Hospitalidade comportamental (15), Hospitalidade espacial (14), Hospitalidade e eventos (9), Hospitalidade e meios de hospedagem (13), Hospitalidade e ensino (10), Hospitalidade e restauração (7), Hospitalidade e gestão (12), Hospitalidade religiosa (4) e Hospitalidade organizacional (6).

Palavras-chave: Hospitalidade. Geração do conhecimento. Produção acadêmica em Hospitalidade. Dissertações. Categoria.

ABSTRACT

The elect subject for this study, the Hospitality, when analyzed in academic scope, connection several you disciplines of the knowledge, its scientific inquiry in Brazil, has in the Master Degree Program in Hospitality of the University Anhembi Morumbi its first course, created in the first semester of 2001. This study of character description explores, and its methodological theoretical reference is proceeding, mainly, of the Science of the Information. The general objective of the present dissertation was to analyze the dissertations defended for the first six groups (2004 the 2007) of trainees of the Master Degree Program in Hospitality of the University Anhembi Morumbi. The analysis of these dissertations was become fulfilled through the reading of its headings, summaries and key-words, whose boarding's they were method for the secular studies (groups), the territoty boarding (scope of the research), analysis of the subjects of the dissertations as well as of the studies saw Internet (comment of the Lattes summarizes of the learning, in the database of the CNPq). In that if relates to the scope of theses studies was evidenced that (16) are distinguished for its National coverage (Brazil), being excessively characterized for its region character, increased of (11) Theoretical studies. Later, it was implemented indexation of the 08 dissertations of an only Hospitality category and had created inside ten facets (classroom) interpretation (self exculpatory). Facets configures the system, composition for Tourist Hospitality (18), Mannering Hospitality (15), Space Hospitality (14), Hospitality and events (9), Hospitality and ways of lodging (13), Hospitality and education (10), Hospitality and restoration (7), Hospitality and management (12), Religious Hospitality (4) and Organizational Hospitality (6).

Keywords: Hospitality. Academic production in Hospitality. Dissertations. Category.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gênero dos discentes	52
---------------------------------------	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Linhas de Pesquisa e Disciplinas do Mestrado em Hospitalidade	43
Figura 2: Relação de ingressos (as) versus a total de formandos (as).....	46
Figura 3: Graduações	54
Figura 4: IES – Graduações.	55
Figura 5: <i>Lato sensu</i>	56
Figura 6: Cursos de Especialização – <i>Lato Sensu</i>	56
Figura 8: Quantidade de defesas por turma	61
Figura 9: Abrangência territorial das dissertações.	62
Figura 10: Classificação dos estudos por região do território nacional	63
Figura 11: Facetas.	76

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Área de concentração e linhas de pesquisa	39
Quadro 2. Ingresso e descredenciamento dos docentes	42
Quadro 3: Discentes da primeira e segunda turma.	51
Quadro 4: Discentes da terceira e quarta turma.	51
Quadro 5: Discentes da quinta e sexta turma.	52
Quadro 6. Classificação facetada (tipo) por turma.	77

LISTA DE ABREVIATURAS

CAPES – Comissão de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEATEL - Centro de Estudos de Administração Em Turismo e Hotelaria
CNP - Centro Universitário Newton Paiva
CNPq. -Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.
CNRS – Centre de Recherche sur les liens Sociaux
CRLMC – Centre de Recherche sur les Littératures Modernes et Contemporaines
ESPM - Escola Superior de Propaganda de Marketing
FAAP - Fundação Armando Álvares Penteado
FABAN – Faculdade Bandeirantes
FACTUR/SD - Faculdade de Turismo de Santos Dumont
FAL - Faculdade Anglo Latino
FAPESP - Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de São Paulo
FCSCS - Faculdade de Comunicação Social Cásper Líbero
FEBASP - Faculdade de Belas Artes de São Paulo
FGV – Fundação Getúlio Vargas
FIB - Faculdades Integradas de Bauru
FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos.
FMU, Faculdades Metropolitanas Unidas
FTS - Faculdade Taboão da Serra
FUNBBE - Fundação Barra Bonita de Ensino
IBICT – Instituto Brasileiro de Informacao em Ciência e Tecnologia
IES – Instituição de Ensino Superior
IMES - Centro Universitário Municipal de São Caetano do Sul.
MACKENZIE - Universidade Presbiteriana Mackenzie
PUC – Pontifícia Universidade Católica.
UAM – Universidade Anhembí Morumbi.
UCS - Universidade de Caxias do Sul
UEM - Universidade Estadual de Maringá
UFJF - Universidade Federal de Juiz de Fora
UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais.
UFPR - Universidade Federal do Paraná
UMESP - Universidade Metodista de São Paulo
UNIARAXÁ - Centro Universitário do Planalto de Araxá
UNIBAN - Universidade Bandeirante de São Paulo
UNIBERO - Centro Universitário Ibero Americano

UNICSUL - Universidade Cruzeiro do Sul

UNINOVE - Centro Universitário Nove de Julho

UNIP – Universidade Paulista

UNIPAR - Universidade Paranaense

UNIVALI - Universidade do Vale do Itajaí

UNOPAR - Universidade Norte do Paraná

USC - Universidade do Sagrado Coração

USF - Universidade São Francisco

USJT - Universidade São Judas Tadeu

USP - Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – CONHECENDO A PRODUÇÃO CIENTÍFICA UNIVERSITÁRIA EM HOSPITALIDADE	19
1.1 As teorias sobre Hospitalidade.....	19
1.2 Alguns estudos de análise de produção científica.....	25
1.3 Ciência da informação e documentação.....	27
1.4 Metodologia Geral	29
1.5 A classificação das dissertações.....	33
 CAPÍTULO II – O PROGRAMA DE MESTRADO EM HOSPITALIDADE	 37
2.1 Proposta do Programa	40
2.2 Corpo docente e disciplinas	41
2.3 Normas aos candidatos(as)	44
2.4 Do ingresso dos discentes	44
2.5 Extroversão das pesquisas do programa	46
 CAPÍTULO III – ANÁLISE DOS DISCENTES	 49
3.1 Perfil dos discentes	50
3.2 Formação Discente	53
3.3 Área de Atuação profissional.....	57
3.4 Percepções do perfil discente.....	58
 CAPÍTULO IV – A ANÁLISE DAS DISSERTAÇÕES	 60
4.1 Defesas por turma	61
4.2 Abrangência territorial das dissertações.....	62
4.3 O processo de criação das facetas	63
4.4 As facetas	66
 CONSIDERAÇÕES FINAIS	 78
 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 81
 GLOSSÁRIO	 90
 ANEXO – RESUMO DAS DISSERTAÇÕES	 93

INTRODUÇÃO

Observamos que o tema eleito para este estudo, a Hospitalidade, e os estudos do Turismo, vêm ocorrendo há décadas, porém, no Brasil essa preocupação ganhou força na década de 90 e, mais especificamente, com a introdução de cursos de pós-graduação *stricto sensu*. Por ser uma área ainda pouco explorada academicamente, ela não encontra limites e grandes fronteiras demarcadas.

A Hospitalidade, quando analisada em âmbito acadêmico, arrola várias disciplinas do conhecimento, como por exemplo: História, Antropologia, Administração, Sociologia, Geografia, Arquitetura, Urbanismo, Literatura, entre outras, em virtude de seu caráter interdisciplinar. Ressalta-se assim, a necessidade de buscar no saber interdisciplinar a “possibilidade de superação das verdades estabelecidas e de construção de novas categorias, criativas e eficazes [...]” (DENCKER, 2003, p. 101), para a compreensão da Hospitalidade como um todo.

Constatando essa diversidade de áreas do conhecimento estudada na academia, em pesquisas relacionadas à Hospitalidade e ao Turismo, Camargo (2002) relata que os cursos ligados à Hospitalidade desejam dividir o conhecimento, antes monopolizados por outros cursos, buscando-se dotar essa área de uma relativa autonomia, tentando fracionar os elementos que o compõem nas diversas disciplinas supracitadas, possibilitando a visualização ampliada de seu corpo estrutural.

As pesquisas e teorias sobre Hospitalidade são recentes se comparadas a outras áreas do conhecimento, áreas essas que possuem massa e teorias já se consolidadas com o passar do tempo. “A Hospitalidade, a recém chegada ao universo das ciências aplicadas, repete a mesma saga das lutas anteriores de competição com outras disciplinas pela conquista de status [...]” (CAMARGO, 2004, p. 72).

Nessa medida o objetivo geral da presente dissertação foi analisar o conhecimento gerado no Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, tendo como objeto empírico as dissertações defendidas nas seis primeiras turmas de formandos. Essas turmas representam o período de 2004 até 2007, formando um universo de 108 dissertações. A análise dessas dissertações realizou-se através da análise de seus títulos, resumos e palavras-chave. A indexação das dissertações dentro de uma única categoria pré-estabelecida por Bastos (2005), pautou-se pela acomodação de todas as dissertações na

categoria Hospitalidade, e dez facetas, através do método analítico, tendo sido cada dissertação classificada, incluída em uma única faceta (classe).

A criação de facetas teve como ponto observacional trabalhos realizados nas áreas de Turismo (REJOWSKI, 2002), Lazer (GOMES; REJOWSKI, 2005), Comunicação¹ (DENCKER; KUNSCH, 1997) e no próprio campo da Hospitalidade (BASTOS, 2005). Estudos dessa natureza no Brasil são escassos, porém, foram encontrados esses pontos referência.

Consideramos a ciência como um processo de constante produção de conhecimento, possibilitando o uso comum da informação e a aglomeração de conhecimento. Sendo assim, ao produzir novos conhecimentos, essas novas idéias devem ser utilizadas pela comunidade científica como fontes de pesquisa. Os estudos de Hospitalidade permitiram, entretanto, a transformação da perspectiva inicial ampliando horizontes, trazendo novas idéias, conceitos e teorias, possibilitando a visualização de que era possível aliar dois grandes interesses pessoais, a realização do mestrado e a observação do conhecimento gerado nas dissertações do programa.

A justificativa deste estudo encontra a sua relevância quanto à necessidade de sistematizar a produção científica gerada no Programa de Mestrado em Hospitalidade, pela constatação da importância de estudos de igual natureza em outras áreas para controlarem os pontos norteadores de seus estudos como na História (D’ALESSIO; JANOTTI, 1993), no Serviço Social (CARVALHO; SILVA, 2005), na Ciência da Informação e Documentação (NORONHA, 1998; GOMES, 2006) e na Comunicação (LOPES; ROMANCINI, 2006), entre outros.

Um estudo dessa amplitude dentro de uma universidade se faz necessário, para que a instituição possa visualizar suas especialidades, seus pontos fortes e fracos e suas ameaças e possíveis oportunidade de investigação (PINTO, 2006, p. 52).

A busca do conhecimento é uma dinâmica constante e instigante àqueles que procuram, a cada dia, um novo desafio, expressar suas idéias em torno de temáticas, propondo respostas a perguntas pessoais, permitindo a visualização de novos cenários, temas, assuntos etc.

¹ Convém destacar que o primeiro mestrado em Turismo constituía uma linha de pesquisa do curso de Comunicação da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo.

A Hospitalidade como fonte de geração do conhecimento permite que muitas temáticas sejam investigadas por meio da pesquisa científica. Essa variedade de temáticas a serem investigadas, através de métodos científicos, decorre de seu caráter interdisciplinar. O conhecimento produzido como resultado das dissertações consiste em produção do conhecimento e resulta na evolução das pesquisas em Hospitalidade no Brasil. A pesquisa científica passa a desempenhar papel fundamental na Pós-Graduação, permitindo o avanço das descobertas e colaborando com as teorias existentes. Entende-se, assim, a importância desse trabalho como uma contribuição ao estudo da teoria e ao perfil da investigação aplicada à Hospitalidade. Destaca-se que essa pesquisa possibilitará aos pesquisadores (as), localizar e tomar conhecimento sobre os temas abordados nas dissertações, otimizando suas buscas e direcionando suas leituras.

Este estudo é de caráter exploratório–descritivo, envolvendo 108 dissertações (análise dos títulos, resumos e palavras-chave), cujas fontes foram localizadas nas bibliotecas digital e física da instituição. Para a formatação e desenvolvimento das partes dessa pesquisa, utilizou-se o processo de perguntas e repostas propostas por Tálamo (1987), sendo as perguntas: Quem? (ser), O que? (tema), Como (modo), Onde? (lugar) e Quando? (tempo). Essas perguntas foram empregadas de acordo com os objetivos da pesquisa e sofrendo adequações para construção do esqueleto da dissertação, cujos capítulos procuram responder cada uma dessas perguntas.

O primeiro capítulo pretendeu levantar a pesquisa e as dificuldades encontradas (terminológicas conceituais e de delimitação do campo). Elucidando os referenciais teóricos do campo de Hospitalidade, bem como os elementos da Ciência da Informação e Documentação e também o emprego metodológico para a elaboração da pesquisa, dividido em três fases distintas de execução. Os títulos, resumos e palavras-chave das 108 dissertações (universo da pesquisa) foram observados por meio do método analítico. Para medir a produção científica do mestrado em Hospitalidade (produção específica: as dissertações).

O segundo capítulo refletiu sobre o Programa de Mestrado em Hospitalidade, com abordagens específicas, das quais se destacam o escopo do programa, disciplinas, docentes, linhas de pesquisa, critérios de seleção dos discentes, créditos e extroversão das pesquisas.

O terceiro capítulo respondendo a pergunta Quem? Compreende os sujeitos (formandos do programa), através de diversas variáveis sobre seu perfil educacional e profissional e Quando? A frequência de defesas por turmas e seus períodos respectivos.

Sendo o quarto e último capítulo destinado a responder as perguntas: Como? Correspondendo ao enfoque observado através do agrupamento das dissertações, pelo

destaque de sua abrangência observacional – em Nacional ou Regional e quando necessária adequação das dissertações em estudos de caráter teóricos. Onde? As cidades objeto de interpretação e experimento das dissertações defendidas no Programa de Mestrado em Hospitalidade, compreendendo as seis primeiras turmas e finalmente a última pergunta O que? O conhecimento gerado no programa, via confecção das dissertações pelos discentes, que foram analisadas através dos títulos, resumos e palavras-chave – facetando esse conhecimento, por meio da categoria Hospitalidade.

CAPÍTULO I – Conhecendo a produção científica universitária em Hospitalidade

1.1 As teorias sobre Hospitalidade

A Hospitalidade pode ser observada em diversos cenários, porém, quando analisada em âmbito acadêmico, arrola várias disciplinas do conhecimento, como por exemplo: História, Antropologia, Administração, Sociologia, Geografia, Arquitetura, Urbanismo, Literatura, entre outras, destacando-se como campo e conhecimento interdisciplinar.

Até o presente, os estudos apontam que a Hospitalidade pode ser estudada e relacionada a situações diferentes (sociais ou não). Por causa dessa diversidade de abordagens científicas, muitas vezes o foco de problematização das pesquisas é complexo, dificultando sua objetividade (DENCKER, 2004, p. 117). Acreditamos que seja esse um dos motivos de encontrarmos várias definições para o mesmo fenômeno. Outro fator plausível de comentário, norteia-se para a ambigüidade interpretativa da palavra. Analisando sua epistemologia Cixous (www.lebacausoleil.com) destaca:

[...] é que a palavra latina que junta ao mesmo tempo, não *hostis*, o sentido de estrangeiro enquanto hóspede, digamos: o *convidado* (mas *hóspede* em francês é ao mesmo tempo *hóspede* o acolhedor, e *hóspede* o acolhido, e isso introduz toda a diferença e o desacordo) e *hostis* o estrangeiro-inimigo público, inimigo do país. Sim, é assim, o estrangeiro significa na língua: o inimigo. *Ost*, em francês antigo, é o exército dos inimigos. Eis o nosso hóspede hostilizado, nosso convidado, suposto bem-vindo, suspeito e não bem-vindo.

Na interpretação epistemológica da Hospitalidade feita por Cixous, transparece a ambigüidade radical (raiz) interpretativa de personagens sociais: o *hostis* - hóspede que deve ser acolhido como convidado e na mesma palavra o *ost* - inimigo que não é bem recebido.

Entre as definições, temos a Hospitalidade relacionada com o espaço e a qualidade de vida: “A interação satisfatória entre a cidade e as pessoas estranhas que nela se movimentam, ora referindo-se à segurança, ao conforto fisiológico e psíquico do hóspede por meio de estruturas físicas e culturais” (GRINOVER, 2002, p. 25). Com foco na literatura Montandon (2003, p. 132) sintetiza sua essência: “A Hospitalidade é uma maneira de se viver em

conjunto, regida por regras, ritos e leis”. Segundo Dencker (2003, p. 97) a Hospitalidade “Manifesta-se nas relações que envolvem as ações de convidar, receber e retribuir visitas ou presentes entre os indivíduos que constituem uma sociedade”. Ainda Camargo (2003, p. 19), refletindo sobre o ponto de vista analítico-operacional, destaca-a como: “[...] o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat”.

Bastos (2003, p. 81) aborda a Hospitalidade e o Patrimônio Cultural: “[...] a Hospitalidade cristaliza-se no movimento de preservação e melhoria dos bens, no sentimento de orgulho pelo patrimônio cultural, processo que garante ainda a manutenção momentânea dos bens e o melhor acolhimento ao visitante”. Baptista (2002, p. 157), em uma análise sobre os lugares da Hospitalidade, define-a “[...] como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”. Para Cruz (2002, p. 40), essa idéia remonta à teoria da Hospitalidade pública: “A Hospitalidade representa, eminentemente, o sustentáculo do laço social, pois nela tem como princípio fundamental atar o indivíduo a um coletivo, contrapondo-se inteiramente ao ato de exclusão”.

Fica claro que a Hospitalidade está relacionada a questões amplas, associada até mesmo com os serviços. Abreu (2003, p. 29) cita: “[...] o atributo ou a característica que permite aos indivíduos de famílias e lugares diferentes se relacionar socialmente, se alojar e se prestar serviços reciprocamente [...]” ou como especifica Paula (2002) ao enfatizar os serviços de alimentação.

As definições para a Hospitalidade permeiam muitos campos do saber, como destaca Bueno (2003, p. 113):

Para acolher a complexidade específica da Hospitalidade, há um conjunto de estudos atravessando diferentes campos do pensamento, como, por exemplo, o “dom” (Maurice Godelier, Sahalins, entre outros) e a “amizade” (Ortega, Derrida, Foucault, Arendt). Esses estudos tentam estabelecer uma rede conceitual para abranger esse fenômeno social da maior importância.

A interdisciplinaridade é presente nas abordagens temáticas dos estudos enfatizados por Lashley (2004, p. 5), que aponta os **domínios social, privado e comercial** para a compreensão do fenômeno. Cada domínio “[...] representa um aspecto da oferta de Hospitalidade, que é tanto independente como sobreposto”. Camargo (2004, p. 84), acrescenta com brilhantismo mais um domínio interpretativo o **domínio virtual**.

Aqui reside a nossa terceira ousadia: a inclusão da Hospitalidade virtual. Sites na Internet de empresas, cidades, órgãos públicos, indivíduos, etc. mostram uma tendência de tal forma ascensional que é difícil imaginar o futuro da Hospitalidade sem uma consideração desse campo virtual. (CAMARGO, 2003, p. 18)

A necessidade de análise do contexto social onde se desenvolve a Hospitalidade é enfatizada por Lashley (2004, p. 6): “O domínio social das atividades de Hospitalidade sugere que é preciso estudar o contexto social em que estas ocorrem especificamente”; destaca-se, ainda, a importância de se elucidar os sentidos relacionados à moral e à religião. Já o domínio privado da Hospitalidade, em alguns estudos é negligenciado, em virtude da oferta de alimento e acomodações ocorrer dentro do lar. Todavia, sua análise possibilita que se contextualize a Hospitalidade aos aspectos domésticos e sociais, ao individual e ao coletivo: “O cenário doméstico de oferta de Hospitalidade pode ser o foro para o inter-relacionamento entre os espaços domésticos e sociais [...] proporciona a oportunidade de situar o indivíduo e a família no contexto da civilidade” (LASHLEY, 2004, p. 14).

E por fim o domínio comercial:

A oferta comercial da Hospitalidade ocorre na maioria das sociedades ocidentais num contexto em que esta não ocupa posição central no sistema de valores [...] os atos relacionados a esta área são produzidos por razões calculistas (LASHLEY, 2004, p. 17).

O domínio comercial da Hospitalidade não se relaciona aos motivos caritativos, tendo em vista que se desenvolve na órbita financeira. Esse domínio relaciona-se em profundidade com o Turismo, quando analisado enquanto fenômeno econômico, como no caso da Hotelaria, “os hóspedes podem usar as instalações sem temer qualquer outra obrigação mútua em relação ao hospedeiro” (GUERRIER, 1997 apud LASHLEY, 2004, p. 17). Nessa abordagem não se vislumbram os aspectos psicossociais ou antropológicos subjacentes.

Nesse sentido da Hospitalidade comercial, enquanto prática inserida na Hotelaria e relacionada ao Turismo, Telfer (2004, p. 63) conclui “[...] um hospedeiro comercial atende aos hóspedes, [...] cobrando um preço razoável não extorsivo [...] os hóspedes pagam, não em Hospitalidade, mas através de uma soma de dinheiro”.

Os conceitos e teorias apresentados contribuem para refletir acerca da profundidade, abrangência e importância da Hospitalidade para a sociedade e para os setores públicos e comerciais. Com essa reflexão apontamos à interdisciplinaridade do seu campo de estudos e a possibilidade de diversos olhares para a sua interpretação, fator que pode ser percebido nas

correntes (escolas) internacionais, que se destacam na elaboração e preocupação sobre a formação e consolidação de teorias sobre a Hospitalidade.

Destacam-se correntes teóricas presentes em outros países, permitindo a formação de escolas interdisciplinares, relacionando a Hospitalidade a questões, principalmente, de cunho social e ao mesmo tempo mercantil. Correntes essas que influenciam diretamente os trabalhos desenvolvidos no Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Pode-se evidenciar a ênfase dos estudos franceses, americanos, anglo-saxônicos, canadenses, australianos entre outros.

A corrente francesa, segundo Camargo (2004, p. 40) “[...] se interessa apenas pela Hospitalidade doméstica e pela Hospitalidade pública e que tem matriz maussiana do dar-receber-retribuir a sua base, ignorando a Hospitalidade comercial”. Destaque-se que a matriz maussiana também influencia os estudos brasileiros:

No Brasil, Mauss tem sido uma referência constante seu Ensaio o alvo de estudos e reflexões importantes, embora mais de antropólogos do que de sociólogos, além de estar sendo o objetivo de profundos estudos e de uma ampla atenção por parte da escola brasileira de Hospitalidade formada pelos pesquisadores do Mestrado em Hospitalidade da UAM (GIDRA, 2005, p. 31).

“A primeira pessoa que reintroduziu a questão da Hospitalidade na ordem do dia, pelo menos na França, foi depois de René Schérer, outro filósofo, Jacques Derrida” (MONTANDON, 2003, p. 135). Derrida², a propósito da ética, povoa seus textos com os conceitos de justiça, perdão e Hospitalidade. Em últimos textos como “*Espectros de Marx*,” “*Politiques de l’amitié*”, “*De l’hospitalité*” e “Fé e saber”, destacam-se a influência de três pensadores Nietzsche, Lévinas e Freud. Em entrevista ao jornal *L’Humanité*, em 28 de janeiro de 2004, Derrida comenta que “na amizade e na hospitalidade incondicionais está implicada a acolhida do outro enquanto outro” e ainda “a hospitalidade incondicional deveria se pautar não só pela aceitação da diferença (social, cultural, moral) do outro, mas sobretudo pelo aprendizado que o contato com o desconhecido proporciona” (<http://www.humanite.fr/>).

A Hospitalidade é tratada, sobretudo, com relação ao estrangeiro e o não-estrangeiro, o público e o privado, o familiar e o não familiar. As práticas de Hospitalidade tratadas por René Schérer (2000) “[...] são práticas de encontro e acolhimento de diferença, de alteridade.

² Pensador francês de origem argelina, Jacques Derrida teve seus primeiros livros publicados nos anos 1960, fazendo parte da geração que inclui, dentre outros, Michel Foucault, Gilles Deleuze e Roland Barthes (<http://www.humanite.presse.fr/>).

No Brasil, mais do que voltado para o acolhimento de imigrantes, refugiados e estrangeiros que buscam entrada, moradia e acolhimento nas grandes cidades da Europa, o problema da Hospitalidade está ligado às diferenças sociais, econômicas e culturais" (KASTRUP, 2005, p. 46).

A temática do imigrante tem sido uma preocupação dos estudos realizados no Brasil, dos quais podem ser identificados as pesquisas de Bastos (2003), acerca dos imigrantes na cidade de São Paulo em meados do XIX, e de Ramos (2004), sobre brasileiros atualmente residentes no Canadá.

Importante também destacar os estudos de Gotman (2001):

Na sua obra “Le sens de l’hospitalité”, Anne Gotman, diretora de pesquisa do Centro de Pesquisas sobre os Laços Sociais CNRS, estuda as dimensões da Hospitalidade, ponto de encontro entre solidariedade e cooperação de um lado, prudência e distanciamento, do outro. Por meio de estudo concreto das relações que gera a Hospitalidade, notadamente na esfera doméstica, a socióloga analisa os problemas inerentes a essa prática social fundada sobre a assimetria e a territorialidade, ao mesmo tempo fonte de conflitos, de compromissos, de sacrifícios e de riquezas. Uma prática que nos informa antes de qualquer coisa sobre nosso relacionamento com o outro (<http://www.cnrs.fr/Cnrspresse/n395/html/n395a05c.htm>).

Sobre Anne Gotman³, também se faz importante refletir, segundo Camargo (2006, p. 15) a autora é fundadora do pensamento do Turismo analisado sobre o sistema de dom. Podemos relacionar essa idéia à utilização da Hospitalidade enquanto noção de atrativo, sendo propaganda turística, de cidades, estados, países. Gotman apresenta em suas pesquisas a idéia da cidade hospitaleira, os municípios e seus estrangeiros. (<http://www.cerlis.fr/encours/famillefiches/gotman1.htm>). A teoria do *don* (dom), possui suas origens nos textos do pesquisador francês Marcel Mauss⁴, que formulou esse conceito para analisar as relações de troca nas sociedades não mercantilizadas (estudou os fluxos de bens materiais e suas dimensões simbólicas em tribos e sociedades arcaicas da Melanésia, Polinésia e dos Nordeste dos Estados Unidos, como base de suas estruturas sociais)(http://pt.wikipedia.org/wiki/Economia_de_dom). Esta noção do turismo sobre um sistema de dom, fortalece a hipótese de lidar com ofertas/trocas de reciprocidades dentro de núcleos receptores.

³ Socióloga, mestre em Geografia e doutora em Sociologia Urbana.

⁴ Sociólogo e antropólogo (1872-1950).

Em conferência dada por Elisabeth Lavazzi, do Instituto de Literatura Francesa da Universidade Paris III – Sobornne, destaca-se a análise do “Suplemento à viagem de Bougainville”, de Denis Diderot, acerca da viagem do navegador Bougainville ao Tahiti. No texto a Hospitalidade da ilha é o prazer. Essa Hospitalidade taitiana é fruto de cálculo e serve como atrativo turístico para o acolhimento do turista (navegador) (www.ac-versailles.fr). Nessa perspectiva, Camargo (2006, p. 17) apresenta em seu artigo intitulado “Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico”, cujo subtítulo “Turismo: Hospitalidade ou Hospitalidade teatralizada?” revela o desafio de “desvelar o que existe de Hospitalidade no Turismo”.

Para o fechamento dessa escola, não menos importante, há Alain Montandon, que se destaca como referência na Universidade de Clermont Ferrand (França), tendo organizado diversas coletâneas, cuja ênfase é a literatura como fonte de pesquisa para os estudos da Hospitalidade (2004; 2001; 2000; 1999): “[...] o CRLMC empreendeu na continuidade de seus trabalhos sobre a escritura das interações sociais, da boa educação e da cortesia, em uma pesquisa sobre as interações hospitaleiras” (MONTANDON, 2003, p. 135). Seu foco é a Hospitalidade em cena como um ato eminentemente dramático, sendo a literatura teatral a principal fonte de pesquisa (<http://maison-recherche.univ-bpclermont.fr>).

Vislumbramos que os estudos realizados dentro da corrente francesa enfatizam o ser humano em todos os sentidos, sua relação com o meio e suas interações. Acreditamos que essa corrente chama a atenção para temas esquecidos pela sociedade, temas esses relacionados a ações igualitárias, regras precisas de coabitação, solidariedade, assimetria com o estrangeiro, organização entre as nações etc.

A corrente americana foca a relação comercial, que compreende principalmente a Hotelaria, também, ocorre a utilização da palavra Hospitalidade para denominar os cursos de Hotelaria e *catering*. “Em 1989/1990, por exemplo, de acordo com o CNAA (1992), dos 24 cursos de graduação existentes metade possuía ‘Hotelaria’, ‘*catering*’, ‘alimento’ ou ‘acomodação’ em seus títulos e outros oito usavam o termo ‘Hospitalidade’” (AIREY; TRIBE, 2004, p. 394).

Olsen (2003, p. 101), professor na Virginia Polytechnic Institute e na Virginia State University, comenta as pesquisas e teorias sobre Hospitalidade:

Uma vez que Hotelaria é um fenômeno social complexo, não dá espaço para simples questões de pesquisa, desenhos, métodos e generalizações. Entretanto, tomando a epistemologia já apresentada, os pesquisadores tentaram simplificar essa complexidade. Não obstante, devemos reconhecer

que há muitas relações de causa e efeito afetando o sucesso dos empreendimentos da Hotelaria, e tentar oferecer soluções simples para esses desafios talvez não seja possível.

A corrente anglo-saxônica, com especial destaque aos autores Lashley e Morrison (2004) entre tantos outros, compartilha das idéias tanto da corrente francesa como da americana (CAMARGO, 2004, p. 44), trabalhando os domínios: comercial, social e privado.

1.2 Alguns estudos de análise de produção científica

No bojo harmônico dessa pesquisa ocorreu à necessidade de revisar a literatura acerca de estudos sobre análise da produção do conhecimento, conhecimento esse gerado em programas de pós-graduação. Essa coleta deu-se através de diversas maneiras (bibliotecas físicas, virtuais, banco de dados e indicações de pesquisadores), cujos estudos advêm de diversas áreas do conhecimento.

Dentre esses destacaram-se D'Alessio e Janotti (1993) que realizaram estudo similar da produção acadêmica da Pós-Graduação em História da PUC/SP, refletindo sobre as dissertações de 1945 a 1990. A pesquisa relatou as armadilhas da historiografia na delimitação dos textos produzidos. As dissertações defendidas foram classificadas segundo a temática estudada e sistematizados em 17 temas; outro expoente da pesquisa foi a análise da bibliografia empregada (onde se percebeu a relação da História com a Sociologia e Ciência Política) e por fim as temáticas abordadas apontaram novas problemáticas externas ao Programa e suas linhas de pesquisa.

Pinto (2006), em seu estudo, também analisou a produção científica da PUC de Campinas, da qual incorporou a produção global, referente ao período de 1995 a 2002 (todos os trabalhos produzidos na IES). Teve por objetivos verificar a vinculação da produção com as linhas de pesquisa e desenvolver parâmetros para interpretar essa produção. Foi uma análise quantitativa, obtida por meio da investigação da produção indexada no currículo *lattes* de cada docente. Suas conclusões foram interessantes, haja vista a importância de um estudo desse tipo para uma instituição “um estudo dessa amplitude dentro de uma universidade se faz necessário, para que a instituição possa visualizar suas especialidade” (ROSSEAU, 1998 apud PINTO, 2006, p. 52).

Já Gomes (2006) contribuiu para a sistematização dos procedimentos de coleta e análise dos dados, com seu artigo fruto de sua dissertação intitulada “Dissertações defendidas no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG, na década de 1990: um balanço”, onde foram analisadas 63 dissertações defendidas no período de 1990 a 1999, tendo por objetivos identificar as tendências temáticas, os tipos de pesquisas das dissertações, suas abordagens e caracterizar os métodos utilizados.

Carvalho e Silva (2005) analisaram a produção de conhecimento no Brasil na Pós-Graduação em Serviço Social, por meio da análise de conteúdo temático, cujos 17 eixos de orientação temática haviam sido previamente definidos. Interessante destacar que tal classificação temática foi elaborada no “VII Encontro de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS), realizado em 2000, e nas temáticas mais relevantes do último Congresso Brasileiro de Assistência Social também realizado em 2000” (CARVALHO e SILVA, 2005, p. 92). De onde se conclui a extrema complexidade que pauta o estabelecimento de eixos temáticos nas diversas áreas do conhecimento, complexidade oriunda da transformação constante do conhecimento.

Destacamos a influência e contribuição de Noronha (1998), professora de Graduação e Pós-Graduação da Escola de Comunicações e Artes – ECA/USP e também da professora Población, da mesma instituição, onde a pesquisadora desta dissertação realizou disciplinas (Metodologia da Elaboração e Divulgação de Trabalho Científico/ Comunicação Científica – ambas no Departamento de Ciência da Informação e Documentação), que impulsionaram o direcionamento desta pesquisa, tendo sido vislumbradas diversas possibilidades de abordagens. Os estudos dessas docentes/pesquisadoras norteiam-se para a realização de medições da produção de programas de Pós-Graduação e análises de referências bibliográficas de suas dissertações e teses. As pesquisas de Población e Noronha (2002) são potencializadas pela utilização de uma literatura específica para a área da Ciência da Informação, como por exemplo Spinak (1998), que estabelece indicadores cienciométricos (indicadores de publicação, indicadores de citação e técnicas de mapeamento da informação), Garfield (1995) que realiza análises quantitativas da literatura científica da América Latina e Caribe e ainda Rousseau (1998), que cria indicadores bibliométricos e econométricos para a avaliação de instituições científicas, dos quais se destacam os indicadores de potencial, indicadores de produção, produtividade e impacto.

Temos conhecimento da existência do Núcleo de Produção Científica (NPC), coordenado pela Prof.^a Dr.^a Dinah Aguiar Población, sediado no Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de

São Paulo (CBD/ECA/USP), que iniciou-se em 1992, onde nos inteiramos dos principais projetos. O primeiro e segundo projeto do núcleo limitaram-se a analisar a literatura em Ciência da Informação, em sua distribuição cronológica e geográfica, que orientaram a possibilidade de algo parecido na pesquisa sobre as dissertações do Mestrado em Hospitalidade, onde se realizou uma abordagem sobre o tipo de estudo (teórico e/ou sua abrangência - nacional e/ou regional). O terceiro projeto desenvolvido (março 1999 a fevereiro 2001) constitui uma análise cienciométrica de um segmento da comunidade científica da área da Ciência da Informação (docentes-doutores vinculados aos Programas de Pós-Graduação), analisando o perfil dessa comunidade e as características da respectiva produção científica gerada nos anos 1990 (www.eca.usp.br/nucleo).

1.3 Ciência da informação e documentação

Na Ciência da Informação existem áreas preocupadas em mensurar: “Uma característica da ciência é a mensuração e ela é um desafio constante nas várias áreas que requer um contínuo aprimoramento [...]” (WITTER, 2006, p. 289). As principais áreas da ciência da Informação e Documentação que afloram esse interesse são: Bibliometria⁵ (Webometria), Cientometria e a Informetria.

Entendemos como Bibliometria:

[...] área de estudos que faz parte do campo mais abrangente da Informetria que se dedica aos aspectos quantitativos da produção, disseminação e uso da informação registrada, focando especialmente os setores científicos e tecnológicos a partir de fontes bibliográficas e patentes. Do ponto de vista das fontes compreendem as bibliografias e serviços de indexação e resumo, as referências ou citações, e os diretórios ou catálogos [...]. A Bibliometria engloba a webometria e têm intersecções com a cientometria. (LARA, 2006, p. 393)

A webometria encontra-se inserida na Bibliometria e pode ser compreendida como “aplicação de métodos informétricos na WWW [...] é uma forma de reconhecimento da importância da rede como meio de informação e comunicação para a ciência e a academia”

⁵ Utilização de métodos matemáticos e estatísticos, utilizando base de dados para análise. (SPINAK, 1996).

(BUFREM, 2005). Já a Webometria constitui uma modalidade de “[...] estudo dos aspectos quantitativos da construção e uso dos recursos, estruturas e tecnologias informacionais no desenho da *web*, baseados em abordagens bibliométricas e informétricas” (VANTI, 2005, p. 65), cuja autoria do termo, segundo Vanti (2002), pode-se dar a Almind e Ingwersen (1997). A disseminação da informal via (internet) vem destacando-se como veículo distribuidor que impulsiona a visibilidade do conhecimento (informações) pelas sociedades. Constatando essa mudança, Aquino (2004), em seu artigo intitulado “Metamorfoses da cultura: do impresso ao digital, criando novos formatos e papéis em ambientes de informação”, aborda a passagem da cultura impressa para a cultura digital e a necessidade de os profissionais da informação adequarem-se aos novos formatos. Pensando nesses novos formatos da informação surge a novíssima Webometria.

A Cientometria pode ser compreendida como:

Área de estudos que tem suas raízes na Bibliometria e faz parte do campo mais abrangente da Informetria. Objetiva estudar os aspectos quantificáveis da atividade e do conhecimento científico – geração, propagação e utilização de informações científicas – através do uso de instrumentos de mensuração da produção e das atividades científicas de um país ou de uma comunidade científica. Diferentemente da Bibliometria, a Cientometria, não se restringe à observação das fontes bibliográficas, mas tem como objetivo o sistema de pesquisa como um todo, propondo-se a avaliar a atividade científica através de indicadores complexos [...].

Ainda ocorre a necessidade de explicar sobre a Informetria, que também “abrange a Webometria e os campos parcialmente sobrepostos da Bibliometria e da Cientometria” (LARA, 2006, p. 400). Segundo Tague-Sutcliffe (1992, p. 1) a Informetria pode ser definida como:

Informetria é o estudo dos aspectos quantitativos da informação em qualquer formato, e não apenas registros catalográficos ou bibliografias, refere a qualquer grupo social, e não apenas aos cientistas. A Informetria pode incorporar, utilizar e ampliar os muitos estudos de avaliação da informação que estão fora dos limites tanto da Bibliometria como da Cientiometria.

Para medir a produção científica do Mestrado em Hospitalidade (produção específica: as dissertações⁶), foram utilizadas as idéias básicas dessas métricas supracitadas alternando de acordo com o objeto a ser analisado.

⁶ Destaque-se que nessa pesquisa as fontes analisadas foram os títulos, resumos e palavras-chaves das dissertações das seis primeiras turmas de formandos (2004-2007).

Atualmente a Ciência passa por mudanças estruturais quanto à utilização de métodos investigados para sua mensuração, haja vista que nos encontramos em um momento de transição evolutiva, principalmente pela disseminação do conhecimento por outros vias formais (impressas) e informais (larga escala).

Até pouco tempo, um (a) pesquisador (a) quando necessitava localizar uma tese ou dissertação, precisava ir ou enviar outra pessoa à biblioteca física para tomar conhecimento da tese ou dissertação. Agora, com as novas políticas educacionais, acreditamos que essa realidade seja alterada, via *e-Theses (Electronic versions of doctoral theses)* versão eletrônica de teses e dissertações, através do livre acesso às bibliotecas digitais.

Nem todas as dissertações do Mestrado em Hospitalidade encontram-se disponíveis em texto integral na biblioteca virtual da Universidade, mesmo assim, encontramos um grande número, e as que não possuíam livre acesso do texto integral continham disponíveis os elementos básicos para a presente pesquisa: autor, ano de defesa, resumo e palavras-chaves.

1.4 Metodologia Geral

Esse estudo é de caráter exploratório–descritivo, envolvendo 108 dissertações (análise dos títulos, resumos e palavras-chave) defendidas no Programa de Mestrado em Hospitalidade, durante o período 2004-2007. Corresponde às seis primeiras turmas de formandos mestres em Hospitalidade no Brasil pela Universidade Anhembi Morumbi, cujas fontes foram localizadas nas bibliotecas digital e física da instituição. Entende-se por dissertação:

[...] documento que representa o resultado de um trabalho experimental ou exposição de um estudo científico retrospectivo, de um tema único e bem delimitado em sua extensão, com o objetivo de reunir, analisar e interpretar informações. Deve evidenciar o conhecimento da literatura existente sobre o assunto e a capacidade de sistematização do candidato. É feito sob a coordenação de um orientador (doutor), visando à obtenção do título de mestre. (LOPES; ROMANCINI, 2006, p. 142)

A ciência caracteriza-se como um processo de constante produção e acumulação de conhecimento, muitas vezes divulgada por meio de publicações disponibilizadas em diversos

formatos como, por exemplo, dissertações e teses. Spinak (1998) contextualizando o que vem a ser uma publicação, relata “[... qualquer] *información registrada en formato permanente y disponibles para el uso común*”.⁷ Pensando neste uso comum da informação pretende-se, nesse capítulo, explicar a organização dos dados gerados pelas dissertações e sua transformação em informação.

Para a formatação e desenvolvimento das partes dessa pesquisa, utilizaram-se livros de metodologia de pesquisa, pretendendo qualificar o trabalho, por meio da adoção dos princípios básicos e indispensáveis à redação científica, ou seja, clareza, precisão, comunicabilidade e consistência (BASTOS *et all*, 1993, p. 15).

O processo de perguntas e repostas proposto por Tálamo (1987) gerou a ordenação mental da estrutura dessa dissertação. Esse processo é sugerido pelo autor para indexação que “[...] consiste em identificar o tema de um documento por meio de um mecanismo de perguntas e repostas agrupadas por generalidades” (TÁLAMO, 1987, p. 34). As perguntas fundamentais são: Quem? (ser), O que? (tema), Como (modo), Onde? (lugar) e Quando? (tempo). Essas perguntas foram empregadas de acordo com os objetivos da pesquisa e sofrendo adequações para construção do esqueleto da dissertação. Sendo:

- ✓ Quem? Compreendo os sujeitos (formandos do programa). Analisou-se no capítulo terceiro, diversas variáveis sobre seu perfil educacional e profissional.
- ✓ O que? O conhecimento gerado no programa, via confecção das dissertações pelos discentes, que foram analisadas através dos títulos, resumos e palavras-chave – facetando esse conhecimento, por meio da categoria Hospitalidade.
- ✓ Como? Correspondendo ao enfoque observado através do agrupamento das dissertações, pelo destaque de sua abrangência observacional – em Nacional ou Regional e quando necessária adequação das dissertações em estudos de caráter teóricos.
- ✓ Onde? As cidades objeto de interpretação e experimento das dissertações defendidas no Programa de Mestrado em Hospitalidade, compreendendo as seis primeiras turmas.
- ✓ Quando? Quantificação periódica de defesa das dissertações por turma de formação do Programa de Mestrado em Hospitalidade, temporalidade freqüenciada no intervalo de tempo de 2004 a 2007.

⁷ “Informação registrada em formato permanente e disponível para uso comum” [Tradução livre].

A formulação das respostas contemplou fases para o desenvolvimento e interpretação dos elementos pesquisados. A pesquisa foi elaborada em três fases descritas a seguir. Ressaltamos que os dados coletados foram extraídos quase que em sua totalidade pela internet, do acervo da Biblioteca da Universidade Anhembi Morumbi – campus Vila Olímpia (Biblioteca Digital de Teses e Dissertações) e na Secretaria do Programa.

Primeira fase

Inicialmente, analisaram-se documentos fornecidos pela Secretaria do Programa para aprovação e consolidação do programa junto a Capes. Esses documentos foram de grande valia para a compreensão da trajetória e formação do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

Segunda fase

Buscou-se identificar os autores das dissertações, por meio da análise dos *currículos lattes* dos discentes disponíveis no portal do CNPq. O recorte na Plataforma Lattes ocorreu nos dias 04 e 05 de março de 2007, em um período de 24 horas, objetivando o máximo de precisão, uma vez que os indivíduos que indexam seus currículos no Portal do CNPq, dispõem de livre acesso para atualização dos dados. Conforme os currículos eram localizados, foram salvos em formato HTML.

Esse formato permitiu a visualização idêntica de um usuário qualquer. O arquivamento dos documentos no formato (*web*) permitiu a observação dos mesmos, *off-line* na perspectiva *on-line* para que não ocorressem distorções interpretativas em suas análises.

Conforme os interesses da pesquisa os arquivos eram abertos, e posteriormente extraídas informações (dados) dos currículos para análise. A informação era copiada em um documento em Excel (muitos pesquisadores tendem a trabalhar com o modelo padrão da *Microsoft Access*, porém, a pesquisadora acredita na versatilidade do *Excel*, para

quantificações através da introdução de fórmulas matemáticas - essas fórmulas maximizam o trabalho de somatória e contagem, que provavelmente ocorreria manualmente).

Os dados extraídos foram sendo agrupados em planilhas denominadas: Indivíduos, Orientador – Ano, Formação, Atuação-Vínculo. Sistemáticamente as linhas eram preenchidas com as informações extraídas dos currículos. Os itens levantados foram: gênero dos discentes, formação (graduação, pós-graduação e *stricto sensu*) e as respectivas Instituição de Ensino Superior. Orientador (a), ano de defesa, área de atuação (sem a identificação das subáreas), vínculo com a UAM (ex-aluno ou se professor da Instituição) e vínculo empregatício com outras IES. Nos casos em que se constatou a presença de dois ou mais elementos dentro um mesmo critério avaliativo, todos os dados foram analisados de maneira global. Exemplo: discentes com duas graduações, foram contabilizados os dois dados.

Terceira fase

O próximo passo foi agrupar as dissertações através da análise de conteúdos dos resumos, títulos e palavras-chave, utilizando a classificação facetada da categoria Hospitalidade. Para a localização utilizaram-se a busca na biblioteca física e digital da Universidade Anhembi Morumbi e contato com os orientadores dos trabalhos não localizados (ressalva os não localizados, foram principalmente os mais recentes, devido aos prazos para entrega na Instituição e o tempo para indexação no acervo).

Os resumos foram sendo organizados em documento *Word*, pelos nomes dos discentes, em ordem alfabética, para posterior interpretação. Para análise desse documento *Word* (resumos), utilizou-se do método analítico. Foi realizada a leitura sistemática das diversas fontes (resumos), com a preocupação de indexá-las em uma única faceta. Destacou-se em negrito termos no corpo do texto (dos resumos), de forma a justificar a sua aderência a uma das facetas previamente estabelecidas, observando a sua indexação em uma única faceta, primando pelos fatores: importância dos termos grifados para a dissertação e sua ordem de ocorrência.

Os termos destacados permitiram a indexação a uma das facetas, sendo que em alguns casos, houve a sistematização diversa da interpretação sugerida pelas palavras-chave e até mesmo o título. Nesses casos os resumos (anexo) encontram-se acompanhados por uma pequena reflexão acerca de sua classificação.

Sequencialmente, em outro documento em Excel, analisou-se o âmbito da pesquisa de cada dissertação, através da leitura dos resumos das dissertações, classificando-os em: teórico, nacional ou regional. A sistematização dos dados em planilha possibilitou almejar os municípios em destaque pela introdução da função da contagem de palavras disponível no Excel, essa função pode ser representada pela fórmula: [=cont.se (célula:célula; “palavra”)].

1.5 A classificação das dissertações

Após a revisão da literatura percebeu-se a necessidade de mensurar o conhecimento gerado nas dissertações, por meio da interpretação e posterior indexação. Destaque-se que os elementos observados restringiram-se aos resumos, títulos e palavras-chaves de cada dissertação, porém, para a eficiência desse processo, percebeu-se a necessidade de subsídios quanto às possíveis formas de classificações desse conhecimento.

Existem alguns tipos eficientes de classificação⁸ e organização do conhecimento, essas modalidades classificatórias, possuem características e adequações de usos particulares. Temos como modalidades classificatórias do conhecimento: Classificação Especializadas e Gerais (com finalidade de classificar um assunto particular ou pretende descobrir um universo amplo), (essa forma classificatória não se adequou a pesquisa), Classificações Analíticas e Documentais, (com finalidade de sistematizar fenômenos físicos), (essa forma classificatória não se adequou a pesquisa), Classificações Enumerativas, (formação de classes com relação hierárquica) (essa forma classificatória não se adequou a pesquisa) e Classificação por Facetas (essa forma classificatória foi incorporada na presente pesquisa) (TRISTÃO; FACHIN; ALARCON, 2004, p. 164).

A expressão análise por facetas foi adotada por Ranganathan⁹ para indicar a técnica de fragmentar um assunto complexo¹⁰ em seus mais diversos aspectos/partes constituintes, que são as facetas, utilizando, para estabelecer

⁸ Para essa dissertação significa o ato ou ação de sistematizar (ordenar) os títulos, resumos e palavras-chave das dissertações e dispô-las em classes.

⁹ “Um bibliotecário hindu que compreendia o conteúdo de um documento como um conjunto de assuntos específicos relacionados entre si dentro de uma perspectiva particular” (FUJITA, 2003, p. 73).

¹⁰ Assuntos complexos são os que refletem duas ou mais facetas de classes básicas diversas.

a relação entre eles as “categorias fundamentais” de noções abstratas, denominadas Personalidade, Matéria, Energia, Espaço, Tempo, conhecidas pela PMEST. (TRISTÃO; FACHIN; ALARCON, 2004, p. 165).

A viabilização da classificação por facetas foi adotada, pois se observou a necessidade de fragmentar a categoria Hospitalidade para a interpretação e adequação de seu campo de estudos interdisciplinar. Essa classificação por facetas foi desenvolvida em 1930, por Shiyali Ranganathan, como solução para a organização do conhecimento, “[...] envolve dois processos distintos: a análise do assunto em facetas e a síntese dos elementos que constituem o mesmo, sendo, portanto, aplicável a qualquer área do conhecimento” (TRISTÃO; FACHIN; ALARCON, 2004, p. 165), sendo assim aplicável ao campo de estudos da Hospitalidade.

A classificação faceta é um procedimento simples, dá-se através da criação de classes classificatórias¹¹ (facetas) em uma determina área do conhecimento ou, no nosso caso, campo de estudos. As facetas são oriundas de uma categoria (fenômeno a ser observado) e sua criação ocorre pela divisão de classes compostas por associação, ou seja, proximidade conceitual. Essa proximidade conceitual significa inter-relação conceitual “rompendo com a tradição demasiadamente hierárquica” (TRISTÃO, FACHIN; ALARCON, 2004, p. 166). Nas facetas estabelecidas para essa dissertação sempre predominará como elemento central a categoria Hospitalidade seguida do próximo elemento sistemático.

Títulos/resumo e palavras-chave

Em virtude da modalidade do estudo proposto, a classificação facetada via títulos/resumo e palavras-chave fez-se necessária a busca por contribuições acerca da análise do conteúdo dos resumos e palavras-chaves das dissertações.

Observamos a necessidade de qualificar o que compreendemos como resumo. “O resumo deverá contemplar uma descrição adequada e detalhada do que foi pesquisado, com identificação da metodologia e dos resultados com sua possível aplicação” (BASTOS, 2007), deve ser de autoria do próprio autor, sem a ocorrência de citações e fornecer uma visão rápida e clara do conteúdo do trabalho, complementado pelas palavras-chave (até cinco), que permitem inferir o seu referencial teórico.

¹¹ “Unidade de alto nível dentro de uma classificação expressando um conceito principal” (TRISTÃO; FACHIN; ALARCON, 2004, p. 163).

Essa modalidade classificatória de dissertações, através dos títulos, resumos e palavras-chave, sua posterior ordenação na macro categoria Hospitalidade, e o fracionamento dos elementos em facetas não possui precedentes conhecidos pela autora. Fujita (2003) reforça a impraticabilidade operacional da leitura total de um documento pelos(as) indexadores(as), oferecendo uma alternativa “[...] a possibilidade de o texto ser analisado através do exame cuidadoso de partes como o título, resumo, sumário etc.” (FUJITA, 2003, p. 65).

Análise de assunto

O referencial teórico para análise de assunto no processo de indexação também constituiu elemento obrigatório para a identificação procedimental correta dos títulos/resumo e palavras-chave das dissertações.

Fujita (2003) apresenta métodos para a identificação de conceitos no processo de análise de assunto para a indexação de trabalhos de todos os elementos que compõem o acervo de uma biblioteca ou de uma base de dados. Esse aspecto foi fundamental para a definição das facetas, visto que sabemos da importância do bom ou do mau desempenho da criação das facetas como produto final dos resumos.

Os títulos, resumos e palavras-chave das 108 dissertações (universo da pesquisa) foram observados por meio do método analítico. O método analítico é composto de duas etapas: a primeira etapa “[...] compreensão do texto como um todo, a identificação e a seleção de conceitos válidos para a indexação” (FUJITA, 2003, p. 63) e a segunda etapa “[...]estágio de tradução, que consiste na representação de conceitos por termos de uma linguagem de indexação” (FUJITA, 2003, p. 63).

A primeira etapa do método analítico implicou na leitura dos títulos, resumos e palavras-chave sucessivamente até serem identificados e grifados os conceitos (seleção de palavras), para o passo posterior, traduzir essas palavras em idéias teóricas conjuntivas por semelhança para a elaboração das facetas (classes) dentro da categoria Hospitalidade, visando à formação de quadros teóricos de assuntos facetados.

Em outras palavras, analisou-se o assunto fragmentando-o em partes, decompondo elementos centrais (assuntos) em conceitos simples (facetas). “Nos sistemas facetados, a divisão é realizada em cadeia, ou seja, determinado assunto vai sendo dividido em subclasses

até esgotarem-se as possíveis variações” (CAMPOS; MAPLE, 1995 apud TRISTÃO; FACHIN; ALARCON, 2004, p. 165). A seleção dos conceitos (seleção de palavras) almejou a compreensão do conteúdo da dissertação, a representação desse conteúdo, e a sua posterior facilidade de recuperação.

CAPÍTULO II – O Programa de Mestrado em Hospitalidade

Pretende-se neste capítulo, contextualizar, descrever e analisar a proposta do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, sua trajetória, linhas de pesquisa, disciplinas, quadro funcional entre outros.

A história da Faculdade Anhembi Morumbi começou em 1969, com um grupo liderado por publicitário que criou o Instituto Superior de Comunicação Publicitária - ISCP, que implantou no ano seguinte a Faculdade de Comunicação Social Anhembi. (RODRIGUES, 2005).

Dando-se conta da carência desse conhecimento mais amplo no setor, no fim da década de 60, um idealista e pioneiro começou a formular um ousado esquema de ensino superior para o Turismo: em 1971, surgiu a primeira Faculdade de Turismo no Brasil. (NEVES apud RODRIGUES, 2005, contracapa)

Com ineditismo no Brasil a Faculdade Morumbi, atual Universidade Anhembi Morumbi, introduziu, em 1971, o primeiro curso superior de Turismo no Brasil. Em 1982, a Faculdade Anhembi fundiu-se à Faculdade Morumbi, “[...] oferecendo os cursos de Comunicação Social, Turismo, Secretariado Executivo Bilíngüe e Administração”(http://portal.anhembi.br).

Seguindo sua cronologia, em 1998, foram implantados os cursos de Hotelaria e de Recreação e Lazer e, em 2000, o curso seqüencial de Gastronomia – todos relacionados à graduação em Turismo, inicialmente subordinados a mesma coordenadoria; posteriormente, a área de Turismo viu-se fracionada em virtude da autonomia dessas novas áreas do conhecimento.

Considerando o *know-how* da instituição na área de Turismo, em virtude de seu pioneirismo na graduação, acrescido de sua recente filiação a uma rede Internacional, a Laureate, a Universidade Anhembi Morumbi tem perseguido a modernização universitária que, segundo Santos (apud CUNHA, 1983, p. 255), “objetiva nessa perspectiva (re)produzir aqui a ciência “internacional”, a ser ensinada segundo padrões de idêntica categoria, sem veleidades autonomistas”.

O ineditismo, não parou por aí, no primeiro semestre de 2001, a Universidade contratou um grupo de professores para a elaboração de projetos de implantação de cursos de mestrado (*stricto sensu*), nas áreas de Turismo, Hospitalidade, Educação e Comunicação.

Inicialmente o único curso aprovado foi o de Hospitalidade. Justificou-se que o curso de Turismo não obtivera aprovação em virtude de suas semelhanças e afinidades com o de Hospitalidade, sendo percebido pela Capes (2002), cujo parecer destacou textualmente:

O campo da Hospitalidade vem ganhando importância dentro da área de Turismo, enquanto estudo das formas de hospedagem, porém, ampliando sua abrangência para outros aspectos além da infra-estrutura hoteleira, como aqueles relacionados com a infra-estrutura urbana. Neste sentido, este campo disciplinar possui uma importância estratégica para a área de Turismo no Brasil, carente de cursos de pós-graduação com este enfoque.

O Mestrado em Hospitalidade obteve a recomendação da Capes no dia 15 de março de 2002. Em sua apreciação documental apontou o caráter nacional de abrangência do curso, haja vista a inexistência de curso parecido no país, embora o escopo do projeto submetido apontasse somente o âmbito regional e sua necessidade no estado de São Paulo.

O mercado e a academia passaram a observar os novos pós-graduados e a estes a produzir novos conhecimentos em um círculo vicioso positivo que muito alterou o perfil das instituições superiores de ensino (CAMPOS, 1997, p. 36).

Constatando a importância da Pós-Graduação para o país e sua contribuição social e cultural, Gracelli e Castro (apud QUEIROZ; NORONHA, 2004) distinguem três fases no ciclo da Pós-Graduação no Brasil. A primeira fase corresponde às décadas de 1950 e 1960, com a formação do corpo docente; a segunda fase, na década de 1970, destaca-se o surgimento efetivo dos cursos de Pós-Graduação e a produção do conhecimento científico no Brasil (coloca-se aqui o contraponto que em 1971 surgiu no Brasil o curso de bacharelado em Turismo); e a terceira fase, na década de 1980, com a massificação das pesquisas na Pós-Graduação.

A proposta apresentada a Capes contemplava a área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade, e duas linhas de pesquisa, “Política e Planos de Hospitalidade” e “Gestão em Hospitalidade e Espaço” porém, a proximidade ao curso de Turismo e sua não autorização modificaram o escopo do projeto inicial, acrescentando-se a linha de pesquisa “Planejamento e Negócios em Turismo”.

Abaixo se destacam os objetivos das linhas propostas (MANUAL DO CANDIDATO, 2002):

Linha de Pesquisa 1 - Política e Planos de Hospitalidade: contemplando temas relacionados com a evolução da Hospitalidade: história e tendências, bem como políticas públicas e planos a ela associados com incidência direta ou indireta sobre a Hospitalidade.

Linha de Pesquisa 2 - Gestão em Hospitalidade: Abrange o estudo de modelos e propostas de Gestão em Hospitalidade, com ênfase na inovação e no empreendedorismo.

Linha de Pesquisa 3 - Espaço, Planejamento e Negócios em Turismo: abarca variáveis espaciais e econômicas de desenvolvimento do Turismo, com ênfase no planejamento e na gestão de negócios.

Em 2003, o projeto inicial passou por revisões que alteraram novamente seu escopo, permanecendo a área de concentração, apoiada por duas linhas de pesquisa revisadas, que permaneceram até o presente, como pode ser observado no quadro 1.

Área de Concentração: Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade	
Dimensões Conceituais e Epistemológicas da Hospitalidade e do Turismo	Políticas e Gestão em Hospitalidade e Turismo
Esta linha de pesquisa tem como diretriz a construção do campo teórico da Hospitalidade associada ao Turismo. Para tanto, contempla temas relacionados aos diferentes campos abrangidos – cultura, ética, comunicação, educação, lazer, etc. A abordagem dos temas acontece mediante um recorte das disciplinas – sociologia, psicologia, antropologia, história, geografia, etc.	Abrange, nos âmbitos públicos e privados da Hospitalidade e do Turismo, a formação, implementação e gestão de políticas, planos, programas e projetos, com ênfase no desenvolvimento sustentável de países, estados, regiões, municípios, organizações e comunidades.

Quadro 1: Área de concentração e linhas de pesquisa

Fonte: Programa de Mestrado em Hospitalidade (2007)¹²

O prazo de vinte e quatro meses para o discente obter um total de 73 créditos, que correspondem a 1.095 horas de atividades acadêmicas manteve-se inalterado desde a criação do curso.

¹² As informações sobre o Programa de Mestrado de Hospitalidade foram retiradas do site da Universidade Anhembi Morumbi (www.anhembi.br/mestradoHospitalidade).

2.1 Proposta do Programa

Para apreciação da proposta do programa junto a Capes, o projeto apresentou a visão geral, evolução e tendências da Hospitalidade. Esses itens foram fortes aliados no ato da aprovação.

O texto buscou desenvolver a Hospitalidade na História, contextualizando-a na cultura ocidental. Seguiu-se a apresentação das bases conceituais, a diversidade de definições de Hospitalidade, a partir das perspectivas psicológica, fisiológica, para o setor de serviços, como os de hospedagem e marketing etc.:

Hospitalidade é a combinação complexa de benefícios e aspectos tangíveis e intangíveis;
Hospitalidade envolve a interação satisfatória entre serviços e prestador, consumidor e hóspede, território e usuário esta é a nova contribuição que o programa pretende oferecer;
Hospitalidade oferece ao hóspede: segurança, conforto psicológico e fisiológico através da alimentação, bebida e acomodação, e;
Hospitalidade, considerada como indústria da Hospitalidade, pode ser lucrativa ou não (Mestrado em Hospitalidade, 2001).

Tendo por premissa não adotar a Hospitalidade como simples sinônimo de Hotelaria, o texto (MESTRADO EM HOSPITALIDADE, 2001) enfatiza: “A nova visibilidade da Hospitalidade humana extrapola os negócios ligados à hospedagem e restauração e o próprio campo do Turismo”. Dentro dessa perspectiva outros dois pontos foram levantados: **distanciamento crítico** “[...] a conversão, a etiqueta e a postura social, o convívio com estruturas sociais na cidade e nos espaços rurais” (MESTRADO EM HOSPITALIDADE, 2001) e a **reaproximação crítica** envolve o receber humano em “[...] hotéis e restaurantes, pousadas, empresas de “*catering*”, bares, clubes, atrações turísticas, museus, galerias, teatros, “*shoppings*”, instalações esportivas, dentre outros” (MESTRADO EM HOSPITALIDADE, 2001), o território, enquanto espaço apropriado pela sociedade.

Outro ponto presente no documento apresentado à Capes, refere-se à Hospitalidade enquanto matéria relativamente nova. Visualizando o caminho a ser traçado na direção da delimitação, do futuro campo de estudos multidisciplinar, apontou: “[...] campo multidisciplinar das ciências da Hospitalidade como recorte específico das ciências como a Antropologia, Sociologia, História, Geografia, Política e Economia” (MESTRADO EM HOSPITALIDADE, 2001), e ainda “também das ciências aplicadas da Administração,

Educação, Comunicação, Arquitetura, Urbanismo e do Planejamento Ambiental” (MESTRADO EM HOSPITALIDADE, 2001). Esse ponto reforça a necessidade de novas pesquisas para a compreensão do fenômeno.

2.2 Corpo docente e disciplinas

O corpo docente do programa, desde a proposta inicial, apresentou, em sua composição, professores com experiência na orientação, ensino, pesquisa e produção intelectual, porém, durante o seu percurso ocorreram ingressos e descredenciamentos.

Os docentes foram contratados para a elaboração dos projetos em 2001, sendo um universo de 19 docentes contratados (oito docentes pertencentes ao Mestrado em Hospitalidade, nove pertencentes ao Turismo e dois docentes compartilhados), outros foram contratados posteriormente em virtude da reconfiguração do escopo do curso, de acordo com a alteração das suas linhas de pesquisa. O grupo contratado deveria lecionar nos cursos de Turismo e Hospitalidade, com a não aprovação do curso de Turismo, alguns docentes foram aproveitados no curso de Hospitalidade sendo eles: Sênia Regina Bastos e Raul Amaral Rego. Os descredenciamentos ocorreram, principalmente, por situações apontadas pela Capes, como docentes que possuíam múltiplos vínculos de docência e outras atividades, fato esse que ultrapassava a carga horária de 60 horas semanais, caracterizando um corpo docente com pouca permanência no programa (CAPES).

A Capes/MEC¹³ estabelece os seguintes parâmetros para a composição do corpo docente dos programas de pós-graduação para área de Ciências Sociais Aplicadas:

Docentes Permanentes em Condições Especiais conforme o definido pelo item 2: Máximo 30%, Docente Permanente em tempo Integral na Instituição: 70% e Participação como Docente Permanente em mais de um programa: admitida à participação em até 2 Programas da mesma Instituição ou de Instituição diferente.

¹³ Previsto pelo art. 2, parágrafo 2, da Portaria Capes 68/2004, de 3 de agosto de 2004.

O corpo docente atual do Programa conta com nove professores em tempo integral (núcleo permanente), provenientes de diferentes áreas das ciências humanas e sociais aplicadas. Sendo os mesmos: Profa. Dra. Ada de Freitas Manetti Dencker, Prof. Dr. Davis Gruber Sansolo, Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada, Profa. Dra. Maria do Rosário Rolfsen Salles, Profa. Dra. Marielys Siqueira Bueno, Profa. Dra. Mirian Rejowski, Profa. Dra. Nilma Morcerf de Paula, Prof. Dr. Raul Amaral e Profa. Dra. Sênia Regina Bastos.

A seguir, no quadro 2, podemos observar o ingresso e o descredenciamento dos docentes do Programa semestralmente. Como já destacado, a Universidade Anhembimorumbi possuía dois projetos semelhantes de mestrado, no referido quadro os docentes com um asterisco (*) representam os que faziam parte do projeto de Mestrado em Turismo, com dois asteriscos (**) os que contemplavam os dois programas.

Situação do Programa	Anos													
	Em elaboração				Funcionando									
	2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007	
Semestres	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Docentes do Programa														
Ada de Freitas Manetti Dencker				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Antonia Marisa Canton**	X	X		X	X	X								
Célia M. Moraes Dias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Cláudio Rizzo	X	X												
Davis Gruber Sansolo				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elizabeth Kyoko Wada				X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Hilário Angelo Pelizzer*	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X		
João Cardoso Palma Filho	X	X												
Lúcio Grinover	X	X	X	X	X	X								
Luiz Octávio de Lima Camargo**	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Luiz Trigo de Godoi	X	X												
Madalena Pedroso Aulicino*	X	X												
Maria do Rosário Rolfsen Salles							X	X	X	X	X	X	X	X
Maria Helena Villar	X	X												
Marielys Siqueira Bueno				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mário Carlos Beni*	X	X												
Mirian Rejowski*	X	X												X
Nilma Morcerf de Paula	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Raul Amaral Rego*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rita de Cássia Arizsa da Cruz*	X	X	X	X	X	X								
Sênia Regina Bastos*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vladimir Amâncio Abreu				X	X	X								
Waldir Ferreira							X	X	X	X	X	X		
Wilson Rabahy*	X	X												
Zilda Maria Matheus	X	X												
Zysman Neiman*	X	X												

Quadro 2: Ingresso e descredenciamento dos docentes

Outro fato plausível de consideração foi o descredenciamento de alguns docentes e seu reingresso no programa, como Dra. Antonia Marisa Canton, Dr. Hilário Angelo Pelizzer, Dra. Elizabeth Kyoko Wada e Dra. Mirian Rejowski.

As disciplinas do Curso encontram-se agrupadas nas linhas de pesquisa, com uma de caráter obrigatório: Fundamentos Epistemológicos e Metodológicos da Pesquisa Científica e Seminário de Pesquisa, duas eletivas, dentro da linha de pesquisa escolhida pelo discente e três devem ser escolhidas dentro da relação de disciplinas oferecidas anualmente (MANUAL DO ALUNO, 2007).

Verificamos na figura 1 a distribuição atual das disciplinas por linha de pesquisa. Em média cada docente ministra duas disciplinas, estrutura que pauta a produção científica dos docentes. As demais disciplinas eram ministradas pelos docentes que não fazem mais parte do programa ficando em aberto a atribuição das mesmas.

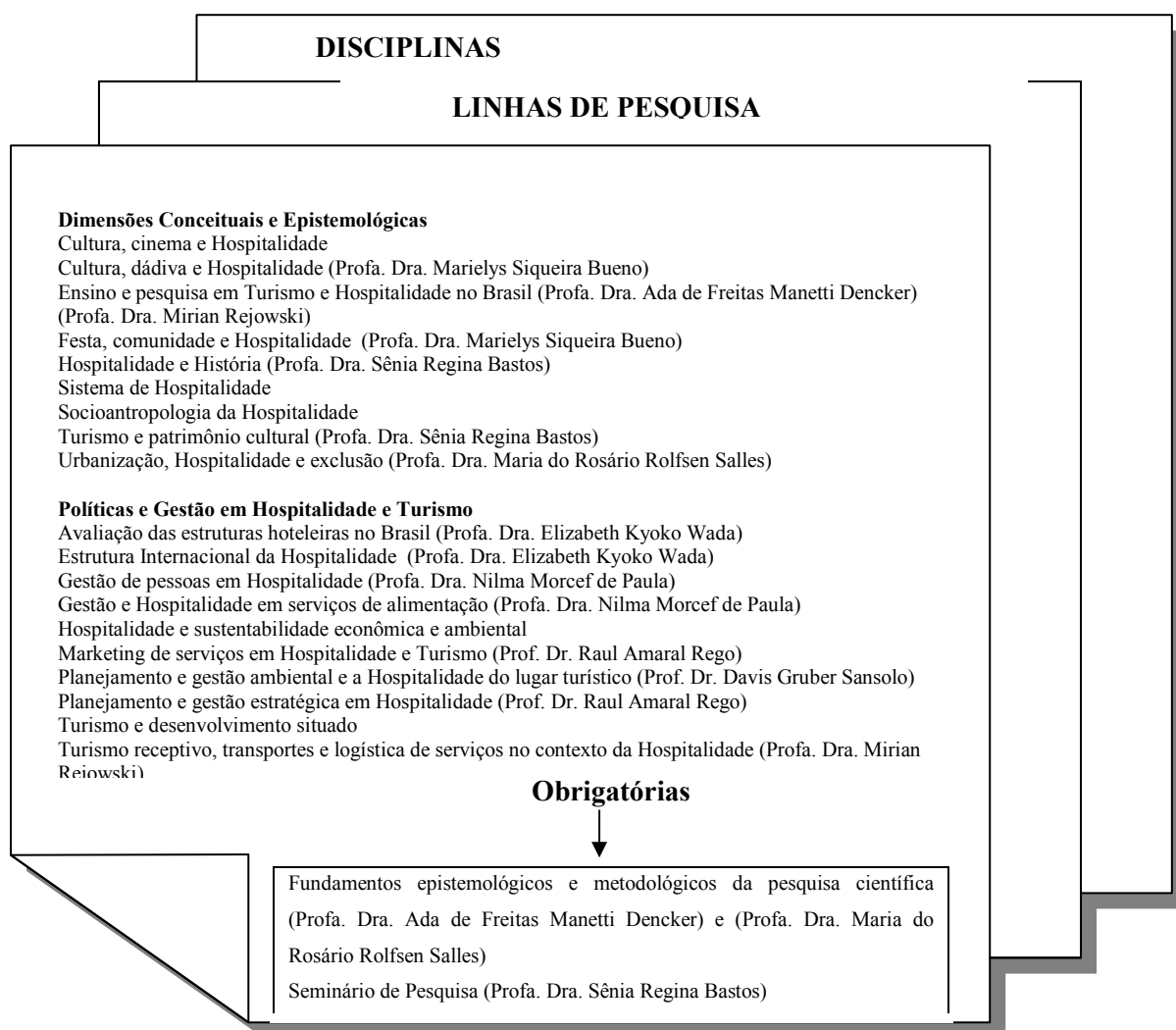


Figura 1: Linhas de Pesquisa e Disciplinas do Mestrado em Hospitalidade

Fonte: Programa de Mestrado em Hospitalidade (2007)

2.3 Normas aos candidatos(as)

No site oficial da Universidade Anhembi Morumbi, encontra-se um *link* para o Programa de Mestrado em Hospitalidade, na página encontram-se disponibilizados um manual para o candidato (a) e um manual do aluno (a).

No manual do candidato (a), observamos os critérios de seleção:

Fase: prova escrita de conhecimento específico (literatura básica para a área) e prova de proficiência em idioma estrangeiro (espanhol ou francês ou inglês);
Fase: Análise do currículo *Lattes*, análise do histórico escolar (graduação), análise do projeto de pesquisa (normas no site);
Fase: Entrevista individual (realizada pelos docentes do programa).

Destacam-se informações relativas aos créditos¹⁴ necessários para a sua realização:

28 créditos, - 420 horas disciplinas, no total de 7 disciplinas.
20 créditos, - 300 horas Atividades completares: seminários, palestras, resenhas, congressos, publicações em periódicos, leituras, orientação, etc.
25 créditos, 375 horas – dissertação (www2.anhembi.br).

O discente é orientado(a), por um dos docentes do programa “o professor orientador é fundamental desde o início das atividades dos alunos [...] apresentar-se-á para o desenvolvimento do curso com uma visão mais precisa de suas necessidades” (MESTRADO EM HOSPITALIDADE). A escolha do orientador(a) ocorre de acordo com a disponibilidade dos docentes, haja vista que são abertas, atualmente 40 vagas por ano – podendo ou não ser preenchidas. Outro critério de seleção decorre da afinidade das pesquisas e trabalhos com o projeto de pesquisa apresentado obrigatoriamente no ato do processo de inscrição.

2.4 Do ingresso dos discentes

Com ingressos semestrais e 40 vagas ao ano, não preenchidas obrigatoriamente, o programa, desde seu início até o momento, vem consolidando um corpo discente significativo, cuja composição e produção intelectual vêm melhorando substancialmente¹⁵.

¹⁴ Os créditos compreendem a pontuação atribuída para cada ação desenvolvida durante o mestrado – sendo obrigatório atingir uma somatória para conseguir aprovação.

No primeiro processo seletivo foram oferecidas 30 vagas, sendo preenchidas 29. A segunda turma teve 20 alunos matriculados (UAM). Acreditamos que essa demanda ocorreu por alguns fatores entre eles: ineditismo do curso no país, escassez de cursos de *stricto sensu* na área de Turismo no Estado de São Paulo e no Brasil. Atualmente só temos no Brasil, recomendado pela Capes, o mestrado em Turismo e Hotelaria da Universidade Vale do Itajaí – UNIVALI/Balneário Camboriu-SC, o mestrado profissionalizante em Turismo da Universidade de Brasília - UND/Brasília - DF, o mestrado em Turismo da Universidade Caxias do Sul – UCS/Caxias do Sul – RS, o mestrado em Turismo e Meio Ambiente do Centro Universitário UNA/MG e o mestrado em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte/Natal – RN. Exceto o último que possui como avaliação a nota 4 os demais são classificados com a nota 3. Outro motivo a ser considerado foi a explosão de cursos de Graduação em Turismo (esse fato demandou mão-de-obra qualificada para tanto) e acreditamos que outro motivo seja a não recomendação do mestrado em Turismo do Centro Universitário Ibero Americano. Esse não reconhecimento acarretou na participação de muitos desses alunos(as) no processo seletivo do programa¹⁶.

Na terceira turma ingressaram 30 discentes, na quarta turma ingressaram 24 discentes, na quinta turma 10 discentes e na sexta turma 13 discentes. Observa-se que nem todos concluíram o curso, desse quadro de alunos podemos observar na figura 2, a relação de alunos(as) ingressantes versus o total de formandos(as).

¹⁵ A divulgação dos critérios da área de avaliação da Capes tem orientado os docentes para monitorar um bom desempenho da produção, soma-se ainda o aperfeiçoamento do processo seletivo dos(as) candidatos(as).

¹⁶ Os mestres em Turismo da Unibero não tiveram a validação dos créditos cursados anteriormente, realizando todos os créditos e processos de avaliação previstos no Regimento.

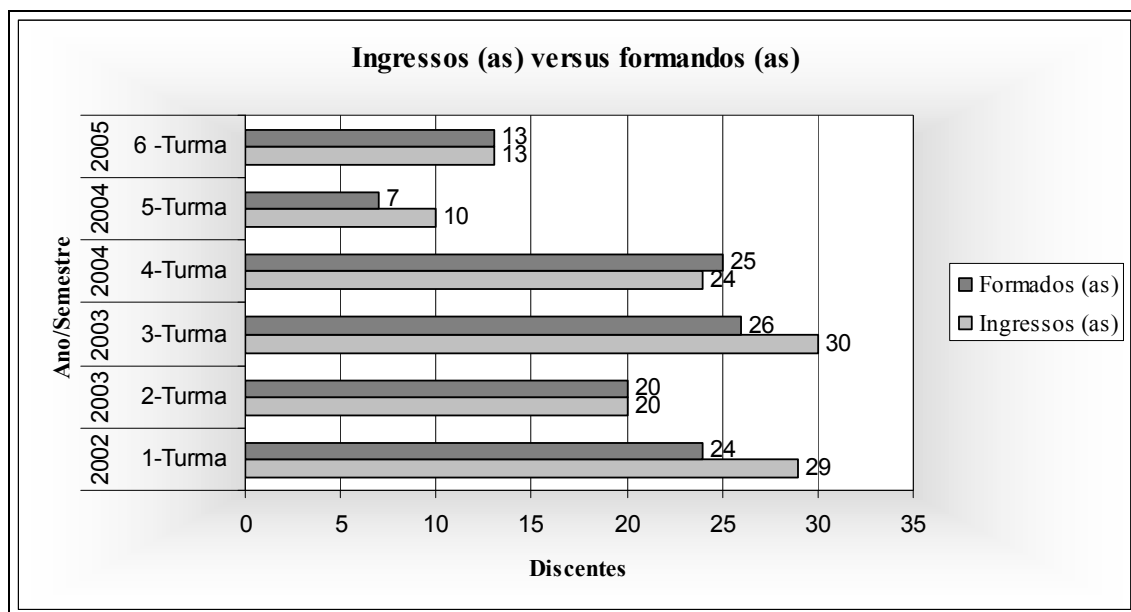


Figura 2: Relação de ingressos (as) versus a total de formandos (as).

A Universidade Anhembí Morumbi, desde o início do programa concedeu algumas bolsas de estudos, inicialmente eram oferecidos descontos de 10% para ex-alunos (as) e 50% de desconto para alunos-docentes da instituição. Em 2003 “[...]nesse período, a Universidade revisou sua política de concessão de bolsas de estudos aos alunos-docentes que, de 50% de desconto, passaram a ter bolsa de estudos integral” (UAM). Outras bolsas de estudos foram obtidas através da Capes e á fundações de amparo à pesquisa dos estados de origem, porém, sempre em número inferior a demanda. Semestralmente os discentes solicitam bolsas de mestrado junto a Fapesp através de apresentação de diversos documentos, incluindo projeto de pesquisa da futura dissertação. Muitos desses pedidos são negados junto à FAPESP, pedidos esses bem vistos mesmo pela própria, no ato de negativa sempre seguida de carta onde são apresentadas a escassez de verba – que deve ser destinada a outras áreas de mais interesse social – principalmente Tecnologia.

2.5 Extroversão das pesquisas do programa

Os conhecimentos gerados pelos estudos científicos no Brasil são de suma importância para que a população acadêmica brasileira consiga elaborar teorias através da análise dos fatos, análise feita de forma sistemática e científica, possibilitando assim avanço tecnológico e

experimental do conhecimento em todas as suas vertentes, almejando racionalidade além do senso comum.

O campo disciplinar da Hospitalidade abrange a infra-estrutura urbana, os meios de hospedagem, a educação técnica e superior em Turismo e Hospitalidade, o setor de alimentação e restauração, entretenimento, lazer e o Turismo. Presta-se ainda ao enfoque rural e urbano, social, público, privado e doméstico.

As primeiras dissertações começaram a ser defendidas em 2004, entre o período de 2004 até o primeiro trimestre de 2007 mais de 100 dissertações foram defendidas. Outra contribuição do programa de Mestrado em Hospitalidade foi a criação da Revista Hospitalidade, periódico científico semestral que teve seu primeiro exemplar publicado pela Editora Anhembi Morumbi em 2005.

Editada pelo próprio Programa, é um periódico classificado pelas áreas de Administração, Ciências Contábeis e Turismo e Multidisciplinar como Local C. O critério de avaliação da *Qualis/Capes* (<http://qualis.caes.gov.br/webqualis/ConsultaPeriodicos.faces>), são definidos pelas respectivas áreas de avaliação (áreas do conhecimento), corresponde a: qualidade científica (A, B, C) e âmbito e circulação (Internacional/Nacional ou Local).

[...] o Programa QUALIS costuma gerar polêmicas na comunidade científica e entre os editores, uma vez que os critérios para avaliação das revistas variam em cada área, o que faz com que algumas revistas sejam classificadas em categorias distintas, dependendo da comissão que as avaliou. Os critérios mais comuns utilizados para a classificação das revistas considerando todas as áreas, são: corpo editorial, periodicidade, regularidade, distribuição, sistema de arbitragem, normalização, tiragem, indexação etc., que podem ser adotados em sua totalidade ou em parte. (GONÇALVES; RAMOS; CASTRO, 2006, p. 184).

Cabe ressaltar que no segundo semestre de 2004, foram criados três grupos de pesquisa junto ao CNPq, sob a liderança dos professores: Dra. Ada Dencker, Dr. Davis Sansolo e Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo. Atualmente os grupos de pesquisa são quatro sendo o último criado posteriormente:

- Indicadores de Sustentabilidade Ambiental para Turismo e Hospitalidade – líder prof. Dr. Davis Sansolo, linhas de pesquisa que atua: Planejamento, implementação e avaliação de projetos ambientais/Políticas e gestão em Hospitalidade e Turismo/Turismo e desenvolvimento social/Turismo verde: indicadores sociais e econômicos e iniciativas de base comunitária.
- Inovação no Ensino e Pesquisa em Turismo e Hospitalidade – líderes profa. Dra. Ada Dencker e profa. Dra. Mirian Rejowski, linhas de pesquisa que atua: Produção

e comunicação científica em Hospitalidade e Turismo/Reflexões sobre ensino e pesquisa em Hospitalidade.

- Socioantropologia da Hospitalidade – líderes profa. Dra. Marielys Bueno e profa. Dra. Sênia Bastos, linhas de pesquisa que atua: Hospitalidade como dádiva/Hospitalidade urbana.
- Gestão e Cultura da Alimentação – líder profa. Dra. Nilma de Paula, linhas de pesquisa que atua: Estratégias e negócios em alimentação/Gastronomia e cultura/Políticas e gestão em Hospitalidade e Turismo.

O capítulo a seguir pretende de maneira sucinta, demonstrar o corpo discente do Programa, essa pesquisa foi realizada através da internet, em busca dentro do banco de dados do currículo *lattes* do CNPq.

CAPÍTULO III – Análise dos discentes

O CNPq, a partir de 1980 começou a perceber a necessidade de uma base de dados com formulário padrão, com o objetivo de avaliação e organização dos currículos de pesquisadores (cientistas) no Brasil. Para tanto, inicialmente, criou um sistema denominado “Banco de Currículos”, cujo formulário padrão em papel requeria etapas de enquadramento, até sua digitalização. Já em 1990, o processo foi aperfeiçoado e desenvolveu-se um formulário eletrônico para captação de dados curriculares, através do Sistema Operacional DOS, cujo envio ocorria via correio, por meio do envio de disquete (imaginamos quantos problemas deveriam ocorrer por causa da utilização dessa mídia, sabendo de sua fragilidade no manuseio e recuperação da informação). Paulatinamente com a larga disseminação do Sistema Operacional *Windows da Microsoft* (corrente até os dias de hoje) em substituição ao DOS, os formulários foram disponibilizados eletronicamente (via *internet*) no ambiente *Windows* (http://lattes.cnpq.br/conheca/con_apres.htm). “Assim, em agosto de 1999, o CNPq lançou e padronizou o Currículo *Lattes* como sendo o formulário de currículo a ser utilizados no âmbito do Ministério da Ciência e Tecnologia e CNPq” (<http://lattes.cnpq.br/conheca/con/historico.apres.htm>).

Após essa padronização do Currículo *Lattes*, sua abrangência e importância só aumentaram, sendo utilizado por docentes, pesquisadores e alunos de universidades como ferramenta de medição da produção do conhecimento. Outro fator preponderante para o sucesso de sua implantação foi sua gratuidade para os participantes e para as buscas.

A indexação dos currículos é realizada *on-line* na Plataforma *Lattes*, no domínio do CNPq, através de sucessivas etapas de preenchimento do formulário padrão, o documento é gerado e criada uma senha de acesso individualizada pelo usuário(a) para os futuros acessos e atualizações. Uma vez indexado, o currículo pode ser visualizado via ambiente *Windows* pela *internet*, por qualquer usuário(a), através de busca simples ou avançada.

O formulário padrão do currículo *Lattes*, contempla informações pessoais e profissionais importantes para a medição da produção intelectual dos indivíduos que indexam seus currículos. Como nos campos: **Produção Bibliográfica** (artigo completo publicado em periódico, artigo aceito para publicação, livros, capítulos de livros, texto em jornal, texto em revista, anais de congresso, apresentação de trabalhos, traduções, prefácios, pós-fácio e outros); **Produção Técnica** (Software, Produtos, Processos, Trabalhos Técnicos,

Cartas/Mapas, Cursos de curta duração ministrados, Desenvolvimento de material didático ou institucional, Editoração, Manutenção de obra de arte, Maquete, Programa de Rádio e TV, Relatório de pesquisa, outras); **Bancas** (Participação em bancas de trabalhos de conclusão e Participação em bancas de comissões julgadoras); **Eventos** (Participação em eventos – congressos, simpósios etc. e Organização de eventos); **Orientações** (Orientações e Supervisões concluídas e Orientações e Supervisões em andamento); **Produção Cultural** (Apresentação de obra de arte, Arranjo musical, Composição de música, Programa TV/Rádio, Obra de artes visual, Sonoplastia e outra); **Formação Acadêmica** dos indivíduos (graduação, especialização, pós-graduação (*stricto sensu*), doutorado, pós-doutorado e livre docência) e ainda, **área de Atuação e vínculos empregatícios**.

3.1 Perfil dos discentes

Os dados apresentados a seguir foram extraídos, em sua maioria, do currículo *Lattes* dos discentes do programa. Contemplamos o perfil dos discentes, buscando identificar principalmente sua formação. Esse levantamento busca analisar e discutir as áreas de concentração da formação – graduação e, quando ocorrer, da pós-graduação. Procuram-se ainda identificar a(s) área(s) de atuação(s) profissional(s) e instituição(s) de origem(s) e de atuação(s) profissional(s).

O universo da pesquisa das seis primeiras turmas de formandos(as) do Programa representa 108 discentes. Os quadros 3, 4 e 5 demonstram os discentes que se formaram por turma.

Turma 1	Turma 2
BARBOSA, Fátima Marita. BERNARDO, Rosana. CARVALHO, Luiz Gonzaga Assumpção. CIRILO, Lecy. DICK, Álvaro Augusto Dozzo. FREDERICO, Paulo Renato de Paula. GOMES, Juliete Vales HSIEH, Ernesto. LAHR, Maria Cristina Zerbo Rocco LIMA, Marina Lindenberg MARTINS, Wanessa Renault MELCHERT, Lucia Novoa. MELO, Ana Júlia de Souza. MIRANDA, Ubiratan de Assunção. MOREIRA, Edinéa Martins PINTO, Alessandro Rodrigues ROSAL FILHO, João RUBINO, Silvia SANSIVIERO, Simone SCORSATO, Simone Maria SOARES, Hivânia Alcaldi. STOLF, Rodrigo Romano Mechereffe WATANABE, Sonia Yurie YASSUDA, Margarida Hiroko	AGUDO, Marta Maria Morettin. ALCOBIA, Rodrigo Araújo BARBOSA, Claudia Ricciuti. BRUSADIN, Leandro Benedini BURKOWSKI, Rodrigo FONTANA, Rosislene de Fátima FRANCO, Érica de Souza GALVÃO, André Luiz Braun. GIDRA, Gilberto GRAVA, Cássia Aparecida Guerreiro LÉVY, Jean-Francois Henry Netter MATOS, Francisco de Castro MENEZES, Maria Regina OLIVEIRA, Luiz Fernando de. RIBEIRO, Robinson Luiz Mendes SACOMAN, Marina Zanin SOUZA, Cláudio Alexandre de TRENTIN, Fábria ZAINA JUNIOR, Rinaldo

Quadro 3: Discentes da primeira e segunda turma.

Turma 3	Turma 4
ALMEIDA, Fernando Estima de. AVENA, Daniella Tebar. BUTUHY, Júlio César. CASTRO, Sidnei Teixeira de. CATALÃO JÚNIOR, Antonio Heriberto. CHACHA, Julia Fiorda. DIAS, Maria Antonia de Andrade. DUARTE NETO, Raul Gomes FÉLIX, Gleiva Rios de Araújo. FUJITA, Dennis Minoru. GARCIA, Gislene Duarte GARCIA, Patrícia Oliveira GEMHA, Ana Beatriz Johansen Saraiva LOPES, Silvia Letícia MASCARENHAS, Flávio de Souza MAZARO, Ricardo Anson MEIRELLES, Maria Cristina Ribeiro OLIVEIRA, Mario da Silva POLIZEL, Herbert Henji REZENDE, Aldo SILVA, Shirley de Fátima Salazar da SOUSA, Stella Magaly de Andrade.	AGUIAR, Alessandra Burger de AZEVEDO, Caroline Alonso de. BARRETO, Ronaldo Lopes Pontes. BEZERRA, Sandra Regina Zúniga Souza. CAPARELLI, Márcia. CECCHINI, Eduardo Fernando. CLEMENTE JUNIOR, Sérgio dos Santos. DEL BIANCO, Fiorella. FRIEDERICKS, Liliiane Provenzano. GIOVANNINI, Roberta. GRABNER, Rosvita Madalena. HAMAM, Rogério. LUCHEZI, Tatiana de Freitas MARGONI, Catherine Cavalcanti NAKANE, Andréa Miranda NUNES, Sandra Maria Andrade OLIVEIRA, Isaira Maria Garcia de ROBAZZI, Alexandre Nunes ROSOLINO, Maria José SUGIYAMA, Maristela de Souza Goto TADINI, Rodrigo Fonseca TSUGUMI, Neide Yoko VENDRAMINI, Larissa Ferraz

Quadro 4: Discentes da terceira e quarta turma.

Turma 5	Turma 6
OLIVEIRA, Patrícia Gonzaga de	BENEDUCE, Carla Giannubilo
OLIVEIRA, Valmir Martins de	BOEGER, Marcelo Assad
SAGI, Luciana Carla	CUNHA, Ana Maria Campo Alves da
SANTOS, Lúcia Oliveira da Silveira.	GOULART, Débora Faria
SGANZERLLA, Silvana Aparecida	GUIMARÃES, Ana Maria Peres
SILVA, Andréa da	KHOURI, Dolly.
SILVA, Vanina Heidy Matos	LEITE, Claudio Roberto
	MIRANDA, Luiz Cesar de
	PIZZO, Rodomil
	SILVA, Juliana do Prado
	THEODORO, Joyce Araújo
	VIDRIK, Klaus Negrão
	ZUCARATO, Afonso Getúlio

Quadro 5: Discentes da quinta e sexta turma.

Do universo da pesquisa (os 108 indivíduos), destacam-se 65 femininos e 43 masculinos, cuja fração correspondente pode ser contemplada no gráfico 1. Observamos um volume maior de mulheres em relação à de homens.

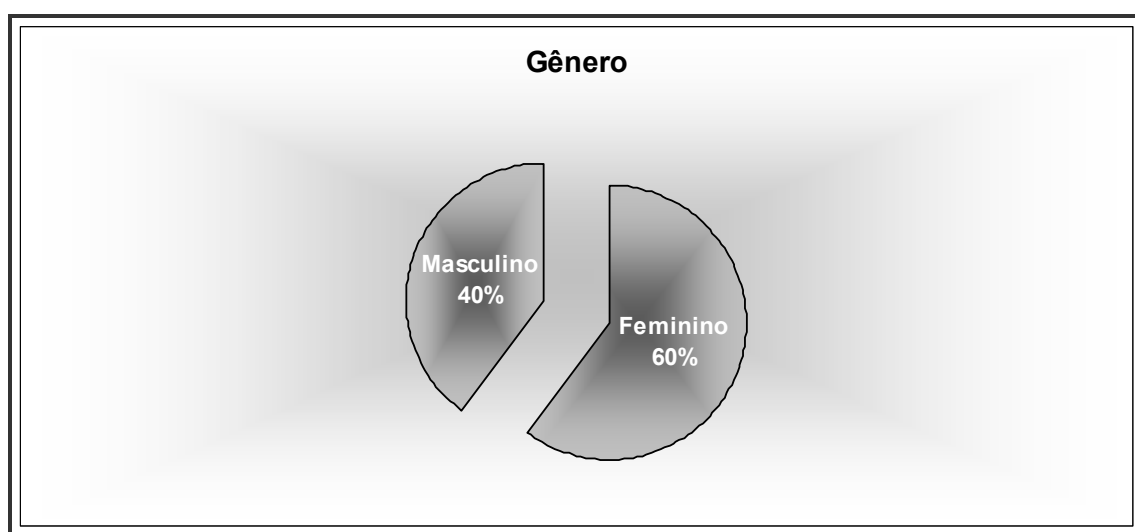


Gráfico 1: Gênero dos discentes

A quantidade de discentes por docente do Programa apresenta-se distribuída da seguinte forma: Profa. Dra. Ada de Freitas Manetti Dencker (13), Profa. Dra. Célia Maria de Moraes Dias (11), Prof. Dr. Davis Gruber Sansolo (9), Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada (7), Prof. Dr. Hilário Ângelo Pelizzer (9), Prof. Dr. Luiz Octavio de Lima Camargo (5), Profa. Dra. Maria do Rosário Rolfsen Salles (6), Profa. Dra. Marielys Siqueira Bueno (7), Profa. Dra. Nilma Morcef de Paula (10), Prof. Dr. Raul Amaral Rego (7), Profa. Dra. Sênia Regina

Bastos (15) e Prof. Dr. Waldir Ferreira (7). Essa quantificação demonstra como as dissertações do Programa foram influenciadas, pensando nas orientações dos docentes, não se objetivou uma simples contagem, haja vista a cronologia de credenciamento e novas contratações, outro fator que não foi intenção dessa quantificação é medir a produção intelectual (orientações), pois ciência é medida em profundidade e não quantidade.

3.2 Formação Discente

A formação dos discentes (graduação, pós-graduação e *stricto sensu*) foi agrupada por área do conhecimento, a partir da relação disponível no portal da Capes. Dos 108 discentes, 99 possuíam uma graduação, 6 discentes duas graduações e 3 discentes três graduações. Destaca-se como área de formação a grande área de Ciências Sociais Aplicadas.

No figura 3 totalizamos os cursos (120) e destacamos os que ocorreram mais do que duas vezes. Os cursos de Turismo (36), Comunicação Social (11) e Administração de Empresas (9), são os mais frequentes na graduação; as que ocorreram somente uma vez foram: Administração em Comércio Internacional, Administração Hoteleira, Agronomia, Ciência com Habilitação em Física, Ciências Aplicadas, Ciências Jurídicas, Educação, Engenharia Química, Estudos Sociais, Filosofia, Geografia, Gastronomia, História, Licenciatura em Educação Física e Técnico de Desporto, Licenciatura Plena em Educação Artística, Nutrição, Processamentos de Dados, Publicidade e Propaganda e Relações Públicas.

Por área do conhecimento, as graduações agrupam-se em: Ciências Agrárias (1), Ciências da Saúde (4), Ciências Exatas e da Terra (5), Ciências Humanas (8), Ciências Sociais Aplicadas (84) e Linguística, Letras e Artes (6).

Destacam-se ainda as instituições de origem dos discentes, classificadas por setor: público (estaduais e federais) e privado (onde se encontram compreendidas as confessionais). Constatou-se que 84% dos Mestres em Hospitalidade realizaram suas graduações em instituições privadas e 16% em públicas (estaduais e federais).

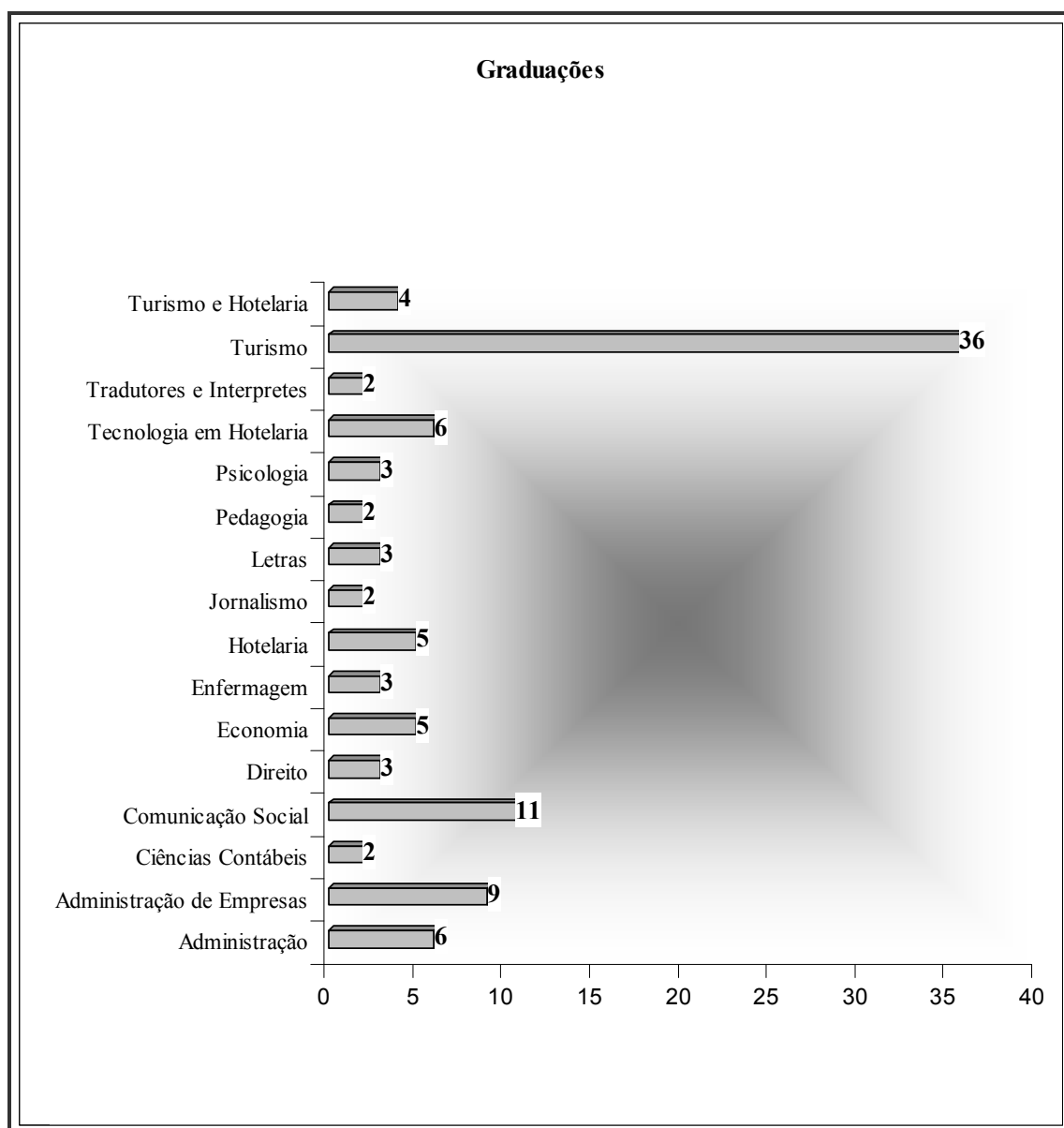


Figura 3: Graduações

No figura 4 são apresentadas as instituições que apareceram mais do que duas vezes. Destaque para Universidade Anhembi Morumbi (13), Centro Universitário SENAC (9) e em terceiro lugar o UNIBERO (8).

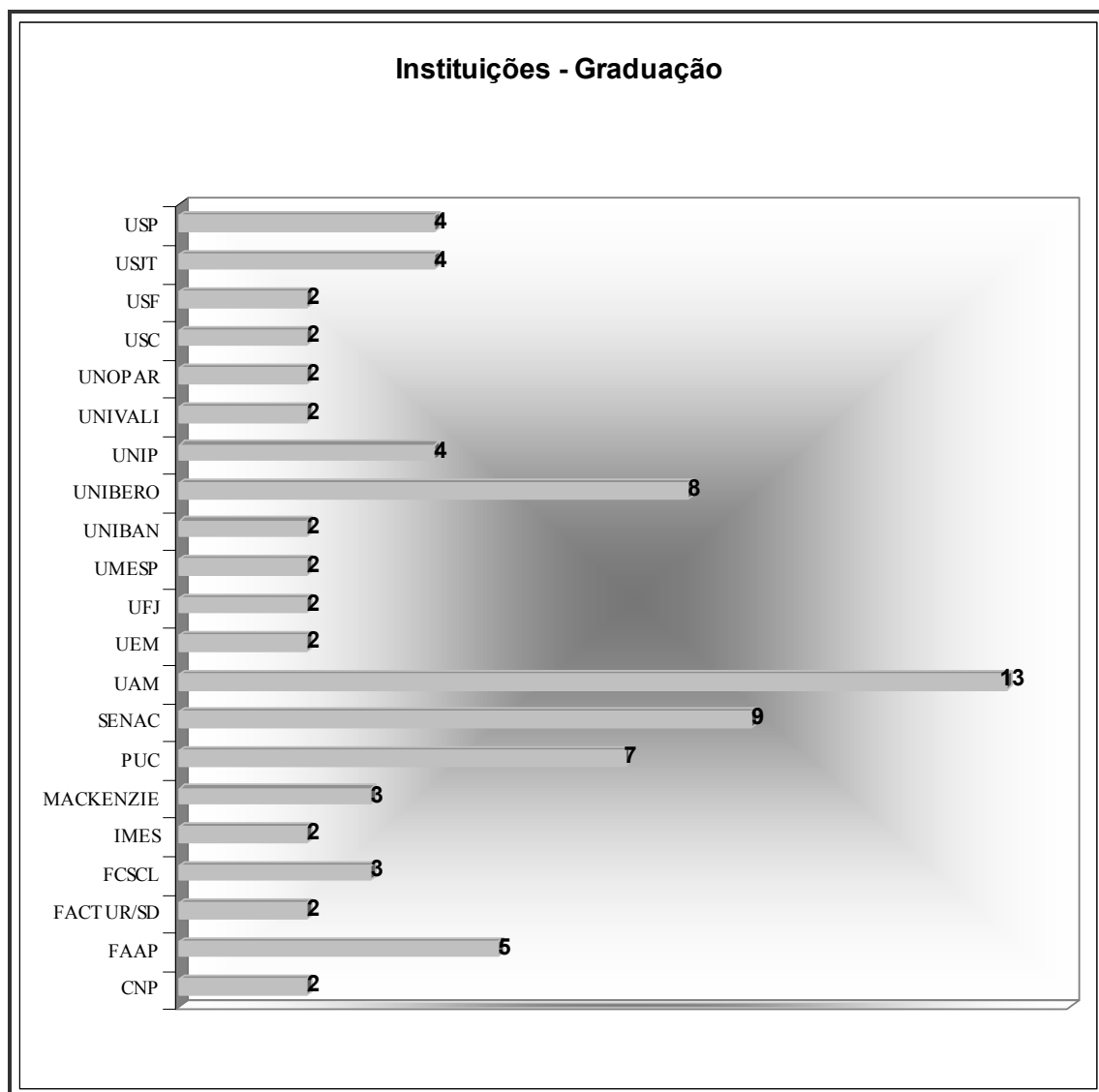


Figura 4: IES – Graduações.

Dos 108 discentes somente 35% não realizaram curso de especialização antes de ingressar no Mestrado, permitindo a seguinte constatação: 65% discentes realizaram curso *lato sensu*. Na figura 5, observa-se o total de indivíduos com e sem especialização e quantos fizeram um, dois três e cinco cursos de *lato sensu*.

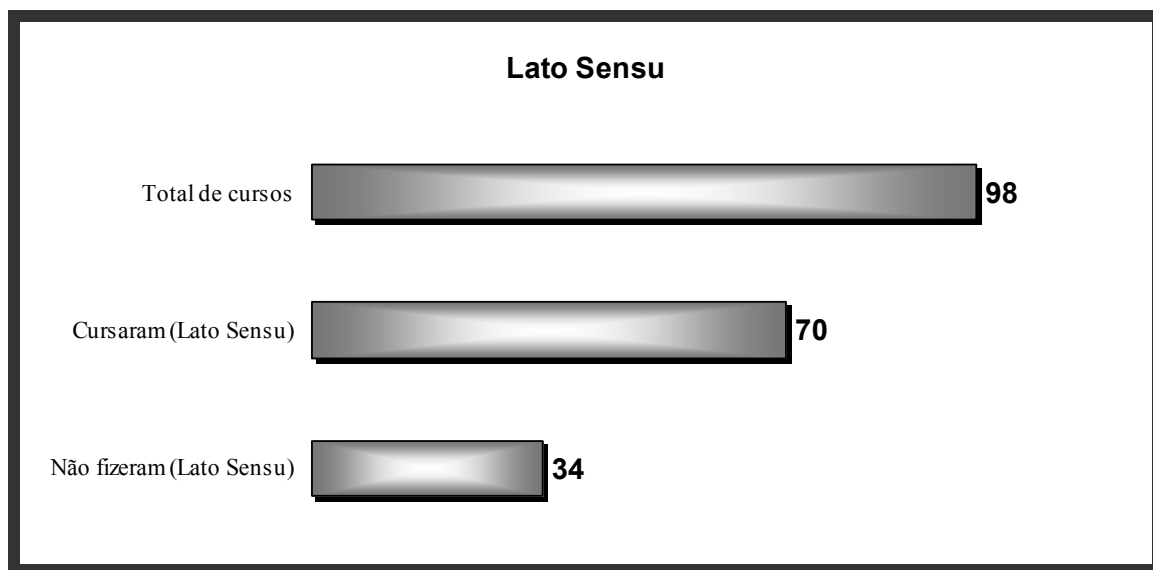


Figura 5: *Lato sensu*.

Um fator que despertou interesse foi o curso escolhido pelos discentes, o destaque ficou para a Administração Hoteleira, e seus temas. A figura 6 é resultante da escolha por cursos de *lato sensu*, sendo contemplados os que se repetiram mais do que três vezes. As IES onde os cursos ocorreram, que apareceram mais que duas vezes, são: ESPM (3), FAAP (4), FGV (5), FMU (2), IMES (2), MACKENZIE (2), PUC (2), SENAC (28), UAM (4), UFJF (5) UFPR (2), UNIPAR (2), USC (3) e USP (4).

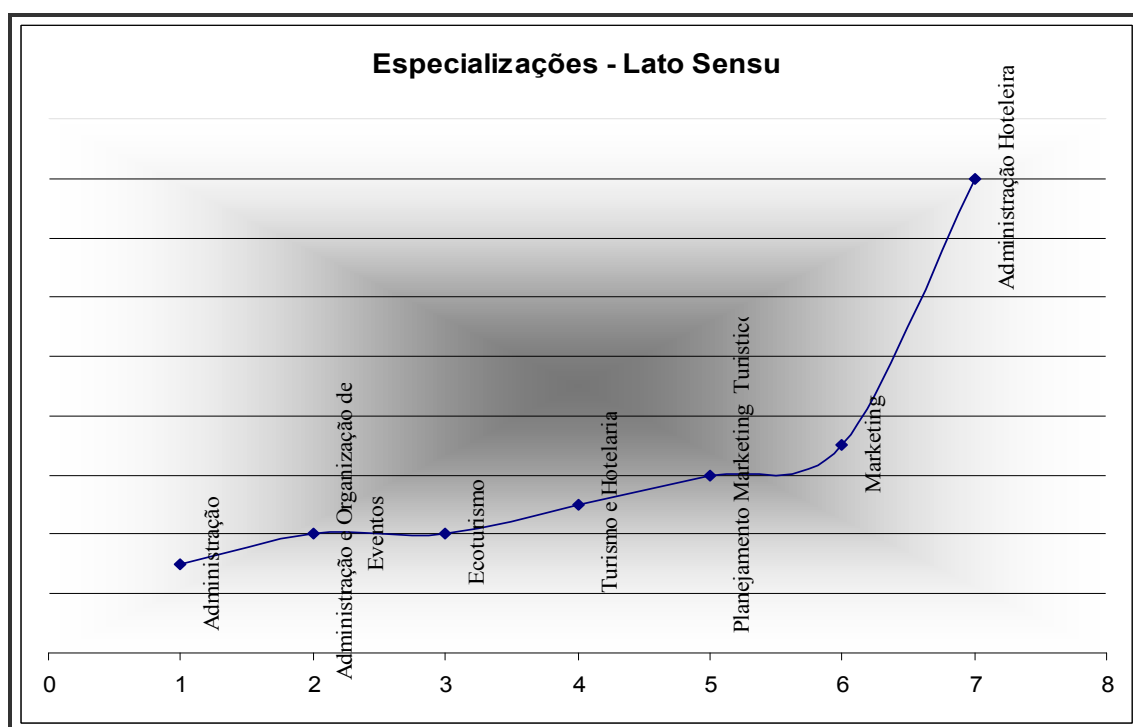


Figura 6: Cursos de Especialização – *Lato Sensu*.

Ainda cabe destacar que oito discentes cursaram outro mestrado (*stricto sensu*) antes de entrar no programa. Sendo em Administração Hoteleira (2) Tecnologia Educacional (2), Turismo (1), Psicologia (1), Ciências Sociais (1) e *Adult And Continuing Education* (1), cujas instituições são: Centro Universitário Ibero-Americano - UNIBERO (3) (esse programa não foi recomendado pela Capes), Fundação Armando Álvares Penteado - FAAP (2), a Université Rene Descartes - Paris V, Johns Hopkins University, JHU - Estados Unidos e Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC/SP.

3.3 Área de Atuação profissional

Para a análise da área de atuação profissional dos egressos, consultou-se o currículo *lattes*, disponível no portal do CNPq, ou os currículos arquivados na Secretaria do Programa. Observa-se que muitos dos discentes se relacionam com mais de uma área de atuação profissional. Tomando por base de análise as 189 áreas (levou-se em consideração para a análise somente área, não observou-se seus desmembramentos) de atuação profissional para os 108 egressos, destacam-se 86 ocorrências na área de Turismo, compreendendo-se 46% do total de 189 ocorrências, quer como atuação profissional no mercado de trabalho de forma geral, quer na docência do Turismo em cursos técnicos, tecnológicos e bacharelados.

Ainda com observação à análise dos currículos Lattes, constatou-se que somente 2 discentes nunca foram professores, sendo que 25 discentes são docentes da Universidade Anhembí Morumbi, desses 2 ministram aulas na graduação e na pós-graduação e 4 discentes já trabalharam como docentes na UAM. Cabe ressaltar que 8 discentes atualmente não exercem a docência.

Foram apuradas as Instituições de Ensino, em todos os níveis, que se repetiram mais do que duas vezes, onde os discentes atuam como docentes e que pode ser visualizada na figura 7. Uma ressalva a ser considerada é que somente 58 discentes que atuam como professores lecionam em apenas uma Instituição de Ensino, 11 lecionam em duas Instituições e 13 discentes lecionam em três IES. A atuação no mercado de trabalho fora da docência não foi analisada, por não ser o foco dessa pesquisa.

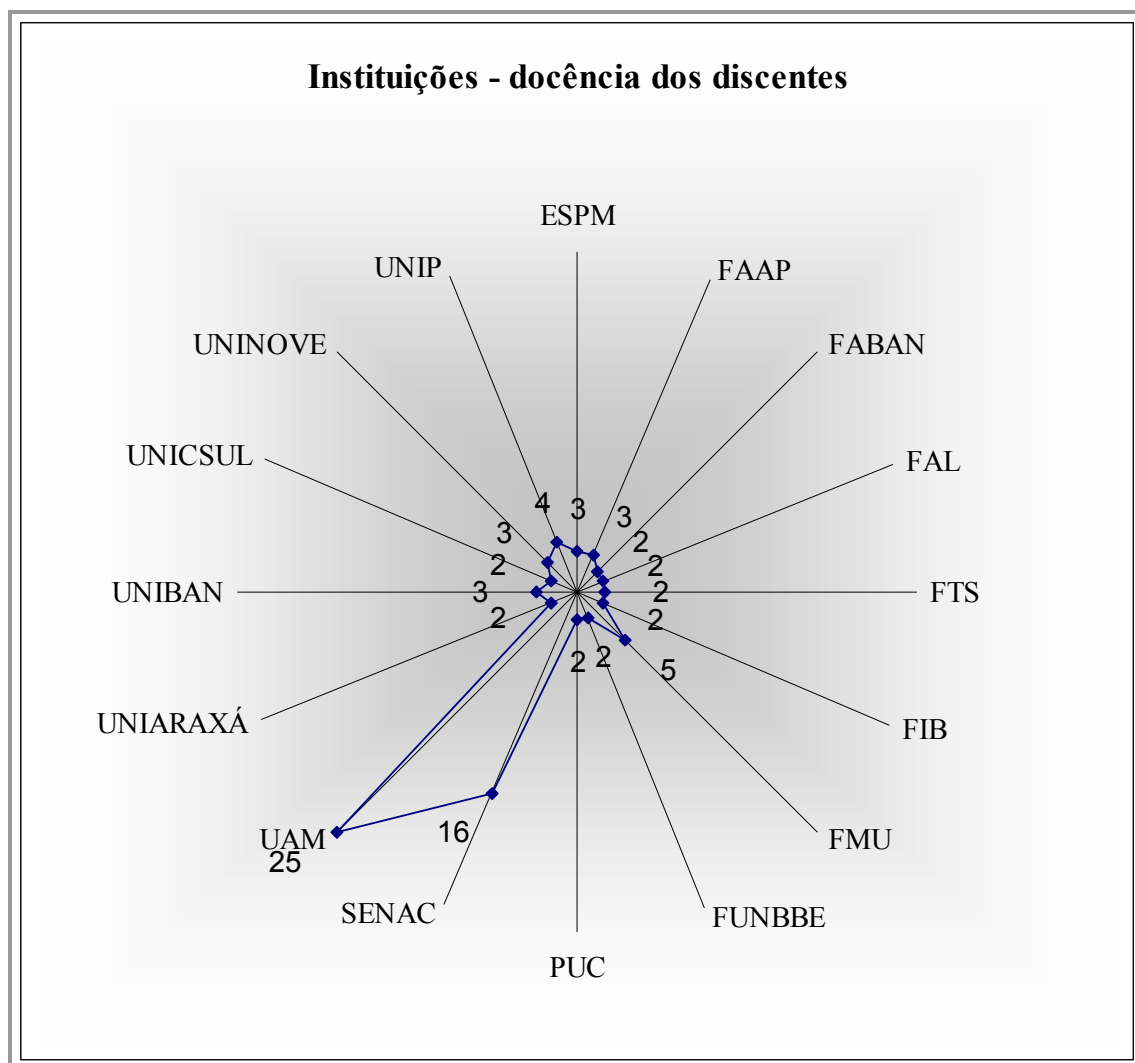


Figura 7: Instituições de Ensino Superior onde os discentes exercem a docência.

3.4 Percepções do perfil discente

Os dados extraídos dos currículos dos discentes, do programa de Mestrado em Hospitalidade, geraram percepções sobre esse grupo de pesquisadores (as) (108 indivíduos). A primeira consideração a ser feita é o grande interesse de Turismólogos em estudar o campo da Hospitalidade. É que os estudos da Hospitalidade encontram-se relacionados diretamente como o Turismo, porém, a constatação não foi surpresa, o curioso foi o interesse de indivíduos da área de Administração e Comunicação.

Outro fator que se confirmou foi à escassez de Instituições de Ensino Superior Públicas (estaduais e federais) que possuam cursos afins com o campo de estudo da

Hospitalidade (principalmente os bacharelados em Turismo e Hotelaria). Essa é uma triste realidade no Brasil que só veio a se confirmar, pela porcentagem elevada de discentes que estudaram em IES particulares.

Pela constatação do elevado número de discentes que cursaram pós-graduação *lato sensu* antes de serem selecionados pelo Programa, infere-se como um dos fatores que contribuíram para a sua admissão no processo seletivo, bem como a diversidade de assuntos abordados em suas dissertações.

Também se observou que alguns dos indivíduos (discentes) que passaram pelo programa de alguma forma estavam relacionados com a Instituição, esse fato confirma a preocupação da garantia de qualidade de ensino da instituição uma vez, que 25 discentes, foram ou são docentes da Universidade.

E finalmente, uma questão importante foi confirmada que os indivíduos em sua maioria fazem mestrado (*stricto sensu*) para a docência e pesquisa, poucos partem para outras opções no mercado de trabalho.

CAPÍTULO IV – A análise das dissertações

A revisão da literatura tem mostrado a preocupação quanto à análise temática nas diversas áreas do conhecimento. Witter e Pecora (apud QUEIROZ; NORONHA, 2004, p.133) referem-se a esta importante temática como sendo “referencial sobre o que vem sendo efetivado em termos de produção científica em uma determinada área do conhecimento”.

Remetendo essa tendência para a Hospitalidade deparamo-nos com a dificuldade terminológica. Destaque-se também que, muitas vezes, as dissertações (conhecimento gerado nos cursos de pós-graduação) possuem títulos que chamamos de fantasia¹⁷ e não expressam de maneira precisa o seu conteúdo, sendo necessário, em muitos casos, a leitura do resumo e do sumário para a compreensão do que realmente trata. Outro problema que pode agravar esse dilema, dá-se na medida em que alguns trabalhos apresentam resumos superficiais e seus sumários são sintéticos, dificultando assim, o processo de recuperação da informação pelos pares e localização do conhecimento acumulado sobre o determinado assunto.

As diversas áreas do conhecimento humano necessitam de uma terminologia¹⁸ para nortear seus usuários na recuperação do documento¹⁹. Um dos fatores que dificultam a definição de terminologias para a recuperação de documentos, para Lara (1997, p.121), está no fato da evolução mais rápida da ciência em relação à evolução da língua, explicando as confusões “entre a definição da palavra e a definição da coisa”. Outra dificuldade reside no processo de indexação dos documentos na biblioteca, realizado por documentalistas que utilizam uma terminologia padrão da área para formular as palavras-chave dentro de seu banco de dados (acervo), porém, sem um conhecimento prévio do campo de estudos suas ambigüidades, paradigmas etc., dificultam indexações precisas.

No caso do campo de estudos da Hospitalidade, esse não possui parâmetros que expresse claramente a demarcação de limites estritos para as pesquisas, tornando-se extremamente complexas de serem organizadas pelos títulos dos documentos, visto que nem todos os títulos enquadram-se na terminologia turística ou mesmo alusivos à terminologia “Hospitalidade”, podendo o documentarista classificar Hospitalidade somente como

¹⁷ Seriam títulos que tornam o trabalho atrativo e desperte a curiosidade do autor.

¹⁸ Utilizamos para conceituar Terminologia a norma ISO 1.087. Lara (1997, p.109) a define como “estudos científicos dos conceitos e dos seus respectivos termos considerados em seu funcionamento social e pertencente a áreas da experiência humana”.

¹⁹ No caso desse estudo trata-se de teses e dissertações.

Hotelaria, desconhecendo o leque interdisciplinar do fenômeno. Nesse sentido destaca-se a importância da criação de facetas, dentro da categoria Hospitalidade, para o enquadramento das dissertações dentro dessas classes. Uma vez criadas observa-se a importância da constante manutenção dessas facetas, em virtude da evolução das dissertações.

4.1 Defesas por turma

As defesas no programa tiveram início em 2004 e até 2007 foram defendidas 108 dissertações. O total de defesas pode ser observado por turma na figura 8. Essa produção intelectual, num curto intervalo de tempo, pode ser considerada significativa para o campo de estudos, haja vista que para a confecção dessas dissertações muitos artigos foram publicados para comunicar os pares a respeito desse conhecimento.

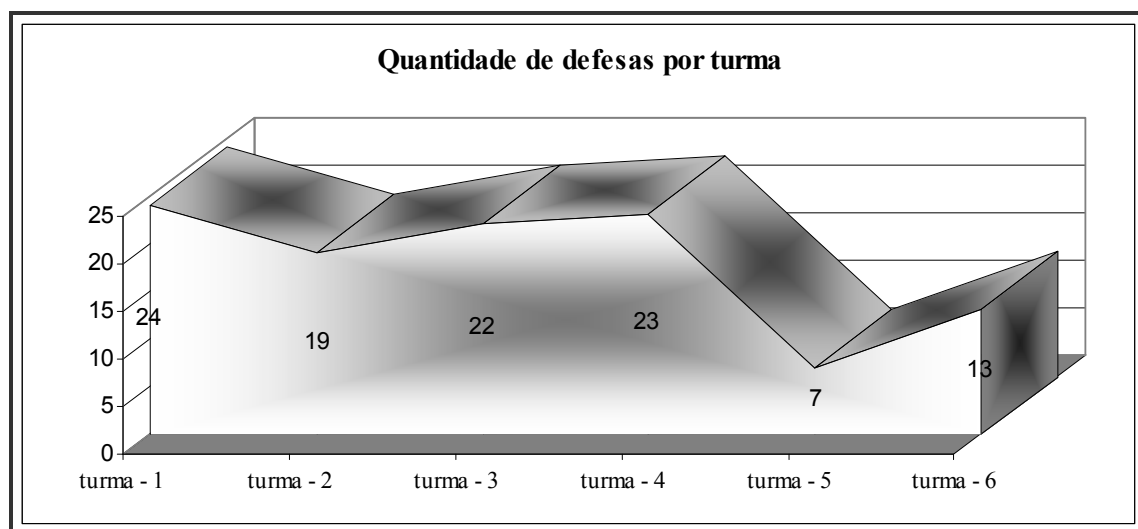


Figura 8: Quantidade de defesas por turma

Desse cenário percebemos que nas primeiras turmas (1^a/2^a/3^a/4^a) ocorreu uma demanda superior de alunos (as) e, conseqüentemente, de dissertações defendidas. Na quinta turma percebe-se um número inferior à média de 20 alunos (as) por turma se comparada às turmas iniciais. Na sexta turma esse número se recupera um pouco, sabemos que a sétima turma, embora não faça parte dessa pesquisa, apresentou um total de oito alunos (as). A sétima turma não se encaixou na pesquisa devido o prazo de entrega final das dissertações na biblioteca

serem superiores ao prazo estabelecido pela Instituição para apresentação e defesa da presente dissertação.

4.2 Abrangência territorial das dissertações

Uma curiosidade veio à tona: qual a abrangência territorial das dissertações. Esse tópico pretendeu analisar o espaço geográfico tratado pelas dissertações.

Os estudos foram agrupados a partir das regiões brasileiras ou, quando necessário, adotou-se a classificação estudo teórico (principalmente para questões epistemológicas), como pode ser observado na figura 9. Levou-se em consideração fatores como: local de análise da dissertação (cidade), local de aplicação das entrevistas e questionários etc.

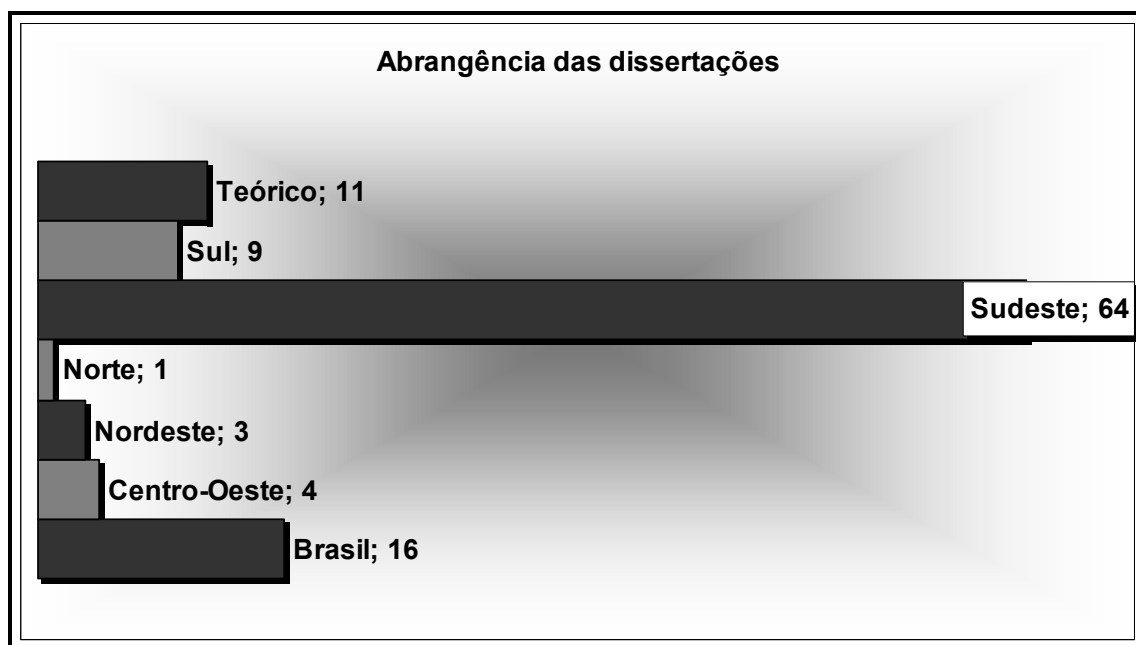


Figura 9: Abrangência territorial das dissertações.

Das 108 dissertações, 11 agruparam-se como estudos teóricos, 16 destacam-se por sua abrangência nacional (Brasil) e os demais podem ser enquadrados por seu caráter regional. Em primeiro lugar encontra-se a região Sudeste (64), acreditamos que uma dos principais

motivos reside na localização da Universidade Anhembi Morumbi, outro destaque como pode ser observado na figura 10, são os estudos que ficaram centrados no Estado de São Paulo (54).

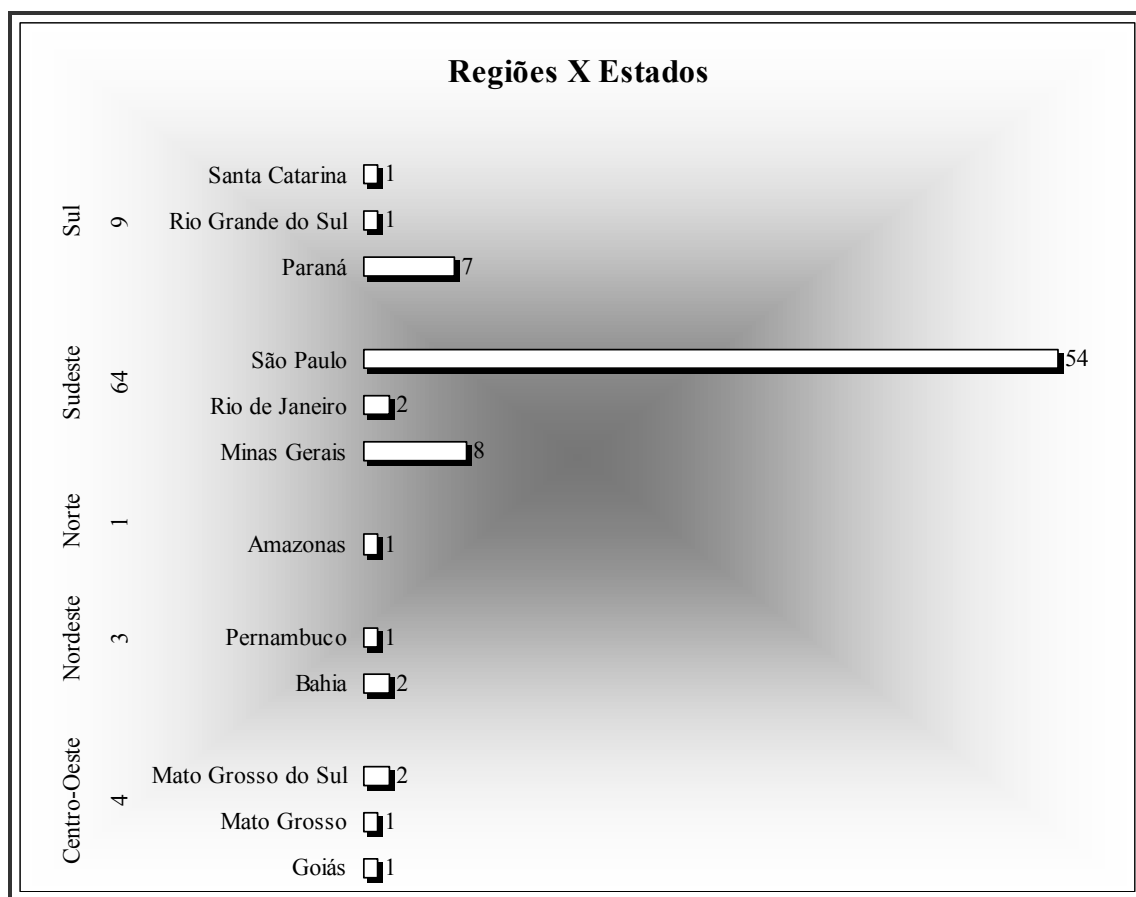


Figura 10: Classificação dos estudos por região do território nacional

As cidades que se repetiram mais de uma vez foram, respectivamente, São Paulo (44), Araxá (2), Bauru (2), Bento Gonçalves (2), Juiz de Fora (2), Maringá (2), Paraty (2) e Santos (2). Outras cidades analisadas nos estudos: Alvorada do Sul, Apucarana, Avaré, Bertiooga, Bonito, Brotas, Caldas Novas, Cairu, Curitiba, Cuiabá, Douradina, Fernando de Noronha, Ilha do Mel, Mata de São João, Monte Verde, Orlândia, Pariquera-Açu, Santo André, São Lourenço, Serra da Bodoquena, Silves, Tiradentes, Uberlândia.

4.3 O processo de criação das facetas

Depois de verificarmos a quantidade exata de dissertações elaboradas pelas seis primeiras turmas, fez-se necessário iniciar o processo de construção de facetas dentro da

categoria Hospitalidade. Localizamos estudos semelhantes de classificação da produção do conhecimento, como: Jafari e Aaser (1988), que analisou nos Estados Unidos as teses de doutorado em Turismo (157) e as relacionou com disciplinas do conhecimento (Economia, Antropologia, Geografia, Recreação e outras). Dencker e Kunsch (1997) observaram a produção científica brasileira em Comunicação na década de 1980. O capítulo 1 destinou-se a alocar dissertações e teses produzidas nesse período, por afinidade temática (Artes Plásticas, Ciências Sociais e Comunicação, Cinema, Comunicação Científica, Comunicação de Massa, Comunicação e Cultura, Comunicação e Educação, e muitos outros temas).

O grande desafio desta dissertação foi estabelecer as facetas da categoria Hospitalidade, devido ao caráter inovador dos estudos da Hospitalidade e seu amplo espectro de relações e trocas, simbólicas ou não, e seus rituais inerentes ao ser humano na sua história.

Outro fator intrínseco para a criação das facetas é a relação da Hospitalidade com o Turismo, essa relação torna-se necessária na medida em que encontramos elementos desse campo nas linhas de pesquisa do programa: Dimensões Conceituais e Epistemológicas da Hospitalidade e do **Turismo**/ Políticas e Gestão em Hospitalidade e **Turismo**. De maneira reducionista (esta relação possui um viés riquíssimo que necessitaria de mais pesquisas) essa relação pode ser compreendida como:

[...] torna-se importante destacar a relação intrínseca do Turismo com a Hospitalidade, por se tratar de um tema que envolve o deslocamento das pessoas para lugares distintos de sua residência habitual, e ao mesmo tempo, por envolver as interações entre anfitrião e hóspede e a forma como se dá esse acolhimento nos destinos turísticos (GRABNER, 2006, p. 107).

Segundo Cruz (2002, p. 43) “A Hospitalidade é um dos temas mais discutidos entre as abordagens culturais do fenômeno Turismo”, porém essa relação vai mais além, Tribe (1997 apud TRIBE; AIREY, 2004, p. 402), “descreve o Turismo como um campo de conhecimento, que evoca diversas disciplinas para investigar e explicar sua área de interesse”, o mesmo ocorre com a Hospitalidade que busca diversas disciplinas no campo de estudos do Turismo, para tentar compreender seus fenômenos. Por essas relações entre a Hospitalidade e o Turismo, tentou-se criar as facetas observando classes estabelecidas anteriormente por Rejowski (2002) para o Turismo e Bastos (2005) para a Hospitalidade.

A Prof^a. Dr^a. Mirian Rejowski, como fruto de sua tese de doutorado defendida em setembro de 1993, desenvolveu o livro “Turismo e Pesquisa Científica”. Em um de seus capítulos, abordada suas análises desenvolvidas na escola de Comunicações e Artes – ECA-

USP, sobre dissertações, teses de doutorado e livre-docência, com o objetivo de interpretar e classificar o conhecimento gerado sobre Turismo no Brasil, referente ao período 1977 a 1992. Essa classificação orientou a presente dissertação para a construção das facetas da categoria Hospitalidade. Os trabalhos analisados por Rejowski (2002, p. 99) foram classificados por assunto geral como:

- ✓ Agência de viagem
- ✓ Comportamento turístico
- ✓ Espaço e Turismo
- ✓ Geografia do Turismo
- ✓ História do Turismo
- ✓ Hotelaria
- ✓ Legislação turística
- ✓ Marketing turístico
- ✓ Planejamento turístico
- ✓ Teoria do Turismo
- ✓ Turismo e Administração Pública
- ✓ Turismo e Economia
- ✓ Turismo de Eventos
- ✓ Turismo litorâneo
- ✓ Turismo e Meio Ambiente
- ✓ Turismo e Percepção
- ✓ Turismo e Propaganda

A preocupação em construir categorias para a Hospitalidade iniciou-se com o artigo publicado na revista Hospitalidade, pela professora pesquisadora do programa Bastos (2005), cujo universo interpretativo de pesquisa foram as 41 dissertações que tinham sido defendidas no Programa entre 2004/2005. As categorias geradas por Bastos foram: “Alimentar, Entreter, Hospitalidade, Meios de Hospedagem, Outros e Turismo” (BASTOS, 2005, p. 93). Essas categorias propostas se adequaram ao escopo do Programa, porém, com a evolução da ciência, novas abordagens aconteceram nas dissertações, constata-se, assim, a necessidade da criação facetária.

A única categoria utilizada advinda da pesquisa de Bastos foi à categoria Hospitalidade, que já havia sido contemplada em seu artigo. Pretendeu-se classificar as 108

dissertações (por meio da análise de seus títulos, resumos e palavras-chave) unicamente nessa categoria através das facetas, pois a criação facetadas constitui um processo dinâmico e sujeito a constates adequações, por seu caráter mutável (reciclável).

4.4 As facetas

As dez facetas criadas surgiram a partir do conhecimento gerado pelas 108 dissertações (títulos, resumos e palavras-chave). O processo de sistematização pautou-se em sucessivas leituras dos resumos, tendo em vista que os textos nem sempre apresentam o conteúdo recomendado pelas normas da ABNT, que indica como conteúdo a descrição do tema pesquisado, objetivos, metodologia e resultados da pesquisa. Destaca-se ainda o caráter que essa classificação pode contemplar a cada nova leitura. Nesse sentido, o método analítico foi observado com rigor, de forma a indicar com precisão os termos chave, de forma a representar uma única faceta. Ressalta-se ainda o ponto de vista adotado advindo da área de formação da pesquisadora do trabalho, e a ordem a aparecimento dos termos chaves.

Os conceitos reunidos nas facetas advêm do referencial teórico presente nos resumos das dissertações, haja vista que a produção do conhecimento permite acompanhar o desenvolvimento da pesquisa, o domínio de informações da revisão da literatura e das fontes primárias e secundárias (CARVALHO; SILVA, 2005).

Para efeitos didáticos, cada faceta contempla as dissertações reunidas em ordem alfabética, quantificadas de forma comparativa na figura 11 (cujos resumos encontram-se anexados).

1. Hospitalidade turística: atividade de cunho comercial, apresentada sob as diversas práticas turísticas (viagens de lazer, ecoturismo, transportes, agências de viagem, cruzeiros marítimos, meios de hospedagem e outras), visando o desenvolvimento e/ou a implantação de projetos em núcleos receptores e/ou estabelecimentos, possibilitando a melhoraria da saúde econômico-social/física e sustentabilidade do mesmo. Em alguns casos, objetivando em primeiro plano a boa acolhida e o encantamento do cliente, comporta as características da

Hospitalidade comercial. Nesse eixo também se concentram aspectos sobre políticas (públicas ou não), normas e leis nos âmbitos nacionais, regionais e ou municipais.

- 1 AGUIAR, Alessandra Burger de. **Araxá: Turismo e identidade**. 2006.
- 2 AZEVEDO, Caroline Alonso de. **Pousadas e os impactos sócio ambientais: um estudo sobre Morro de São Paulo e Boipeba-BA**. 2006.
- 3 BRUSADIN, Leandro Benedini. **Estudo do Programa Nacional de Municipalização do Turismo no Estado de São Paulo: estudo de caso do município de Altinópolis, SP**. 2005.
- 4 Del Bianco, Fiorella. **A comunicação em destinações de ecoTurismo sob a ótica do marketing verde: um estudo de caso na cidade de Brotas-SP**. 2006.
- 5 FONTANA, Rosislene de Fátima. **Desenvolvimento do Turismo rural no norte do Paraná: estudo de caso da fazenda Ubatuba/Apucarana-PR**. 2005.
- 6 FUJITA, Dennis Minoru. **Hospitalidade nos cruzeiros marítimos no litoral brasileiro: estudo de caso da Companhia Costa Cruzeiros**. 2005.
- 7 GALVÃO, André Luiz Braun. **Hospitalidade e transporte: o agenciamento de viagens rodoviárias pelas agências de Turismo da cidade de São Paulo**. 2005.
- 8 GOMES, Juliete Vales. **Viagens de lazer nas agências de Turismo**. 2004.
- 9 GRABNER, Rosvita Madalena. **Revitalização da Vila Ferroviária de Paranapiacaba: reflexões sobre o Turismo e a Hospitalidade**. 2006.
- 10 HSIEH, Ernesto. **Tecnologias alternativas aplicadas nos meios de hospedagem: estudo de caso Pousada Estrela do Mar**. 2004.
- 11 MATOS, Francisco de Castro. **Organizações do Terceiro Setor fomentadoras do Turismo Receptivo na cidade de São Paulo**. 2005.
- 12 MARTINS, Wanessa Renault. **Convention and visitors bureaux: a contribuição do setor privado para o marketing dos destinos**. 2004.
- 13 RIBEIRO, Robinson Luiz Mendes. **Políticas públicas de Turismo e o processo de inclusão exclusão social**. 2005.
- 14 ROSAL FILHO, João. **Logística da prestação de serviços como agregadora da Hospitalidade: um estudo de caso Aeroporto Internacional de Guarulhos**. 2004.
- 15 SILVA, Vanina Heidy Matos. **Saúde do viajante no contexto do Turismo: análise e reflexões**. 2006.
- 16 SOUSA, Stella Magaly de Andrade. **Meios de hospedagem e a gestão ambiental em Silves – AM**. 2006.

17 TRENTIN, Fábila. **Políticas Públicas de Turismo e Meio Ambiente e indicadores de desenvolvimento sustentável: um estudo sobre Bonito – MS.** 2005.

18 ZUCARATO, Afonso Getúlio. **Certificação do Turismo sustentável para meios de hospedagem: um estudo sobre o caminho do ouro de Paraty –RJ.** 2006.

2. Hospitalidade comportamental: referente à prática dentro de um ambiente receptor, tratam do comportamento da sociedade, grupos, segmentos e ou comunidades (locais ou não) e seus significados e envolvimento (processos de inclusão e exclusão social), em diversas situações (receptividade dos turistas, migrantes, imigrantes, emigrantes e outros, como o mercado de trabalho). Em alguns casos encontramos em seu bojo a dualidade dos sentimentos, o querer financeiro (entrada de divisas para o ambiente receptor) e o não querer o forasteiro, o diferente e também encontramos o contraponto do acolhimento espontâneo.

1 AGUDO, Marta Maria Morettin. **Hospitalidade, Turismo e espaço rural: análise do estudo de caso de Alvorada do Sul – PR.** 2005.

2 BENEDUCE, Carla Giannubilo. **Hospitalidade: substantivo feminino?** 2007.

3 CAPARELLI, Márcia. **Identidade e Hospitalidade em questão: um olhar sobre Uberlândia –MG.** 2006.

4 CATALÃO JÚNIOR, Antonio Heriberto. **Discurso e estilo de Hospitalidade: uma abordagem sociossemiótica.** 2005.

5 CIRILO, Lecy. **Monte Verde: Hospitalidade, imigração e Turismo.** 2004.

6 DICK, Álvaro Augusto Dozzo. **Festa, a manifestação de um povo.** A Hospitalidade do imigrante italiano em São Paulo. 2004.

7 KHOURI, Dolly. **Hospitalidade e acolhimento na comunidade libanesa em São Paulo (1973 a 1992).** 2007.

8 MELO, Ana Júlia de Souza. **Participação do Ilhéu na prestação de serviços turísticos de lazer aquático em Fernando de Noronha.** 2004.

9 NUNES, Sandra Maria Andrade. **Tema nordestino no comércio e no Turismo da cidade de São Paulo: estudo de caso Restaurante Andrade.** 2006.

10 OLIVEIRA, Isaira Maria Garcia de. **Hospitalidade em shows de música: um estudo sobre as relações entre artista e espectador nas casas de espetáculos.** 2005

11 RUBINO, Silvia. **Políticas Públicas de Turismo e Hospitalidade Pública ao excursionista em Bertioga.** 2004.

- 12 SACOMAN, Marina Zanin. **Hospitalidade e convivialidade em família da elite rural paulista no século XIX**. 2005.
- 13 SCORSATO, Simone Maria. **Hospitalidade em comunidades tradicionais: o caso do Pouso da Cajaíba**. 2004.
- 14 SOARES, Hivânia Alcaldi. **Vinho e Hospitalidade: o caso do Vale dos Vinhedos**. 2004.
- 15 TSUGUMI, Neide Yoko. **Inclusão social no mercado de trabalho e Hospitalidade**. 2006.

3. Hospitalidade espacial: ocorre em um determinado ambiente (país, estado, região, cidade, local e ou empreendimento) onde são observados elementos como: arquitetura, acessibilidade, legibilidade, urbanismo, planejamento, paisagem geográfica, acervos (museus), atrativos naturais, a infra-estrutura turística, visual, a interação e reações de percepção dos indivíduos com esses espaços (e ou coisas), e ainda seu sistema de significados culturais e sustentáveis.

- 1 ALCOBIA, Rodrigo Araújo. **Dimensões da Hospitalidade nos parques temáticos**. 2004.
- 2 BEZERRA, Sandra Regina Zúniga de Souza. **As contradições de uma cidade hospitaleira: Maringá, Paraná**. 2007.
- 3 CUNHA, Ana Maria Campo Alves da. **Uso da evidência física como forma de gerar percepções de Hospitalidade em serviços de saúde: estudo de caso com enfoque arquitetônico**. 2007
- 4 FREDERICO, Paulo Renato de Paula. **Hospitalidade de Santos e a convivialidade nos Jardins da Orla**. 2005.
- 5 LEITE, Claudio Roberto. **Significados da Hospitalidade em propaganda e construção de identidade da marca: análise filmica da Margarina Qualy**. 2007.
- 6 LOPES, Silvia Letícia. **Museu da imigração: Hospitalidade e visitação**. 2005.
- 7 MASCARENHAS, Flávio de Souza. **Atratividade de equipamentos de lazer**. 2005.
- 8 MEIRELLES, Maria Cristina Ribeiro. **Parque das Fontes em São Lourenço - MG percepção dos turistas e moradores quanto ao seu uso e funções**. 2005.
- 9 OLIVEIRA, Patrícia Gonzaga de. **Pousada e território: um estudo de caso da cidade de Tiradentes – MG**. 2006.
- 10 PINTO, Alessandro Rodrigues. **Elementos de Hospitalidade em estádios de futebol: o caso da Vila Belmiro**. 2004.

- 11 ROBAZZI, Alexandre Nunes. **Percepção visual da Hospitalidade em logotipos hoteleiros.** 2006.
- 12 SANSIVIERO, Simone. **Acessibilidade na Hotelaria uma questão de Hospitalidade.** 2004.
- 13 SANTOS, Lúcia Oliveira da Silveira. **São Paulo dá samba: uma visão da Hospitalidade paulistana por meio do olhar de Adoniran Barbosa.** 2006.
- 14 VENDRAMINI, Larissa Ferraz. **Hospitalidade e visitação no Centro Cultural Banco do Brasil da cidade de São Paulo.** 2006.

4. Hospitalidade e eventos: contempla as diversas modalidades e porte de eventos, onde o foco do acontecimento é o encontro dos convidados (as) com fins familiares (confraternização) ou comerciais. Dentro desse acontecimento existe a Hospitalidade do anfitrião para os convidados (as), com objetivo promocional pessoal ou vinculativo das relações humanas. Ainda inclui o planejamento, desenvolvimento e pós-evento, bem como ações afins.

- 1 ALMEIDA, Fernando Estima de. **Eventos e as capas de Caras: uma relação de dez anos.** 2005.
- 2 BARBOSA, Fátima Marita. **Dimensões teóricas do evento.** 2004.
- 3 CLEMENTE JUNIOR, Sérgio dos Santos. **Festa das nações de Pariquera-Açu, Vale do Ribeira, SP.** Uma reflexão sobre a Hospitalidade e festa. 2006.
- 4 GRAVA, Cássia Aparecida Guerreiro. **Hospitalidade e festa de aniversário infantil: do espaço doméstico para o comercial.** 2005.
- 5 HAMAM, Rogério. **Entretenimento em feiras comerciais sob a ótica da Hospitalidade: a Erótika Fair.** 2006.
- 6 LUCHEZI, Tatiana de Freitas. **Salão internacional do automóvel da cidade de São Paulo uma opção de Turismo, Lazer e Hospitalidade.** 2005.
- 7 NAKANE, Andréa Miranda. **Valorização do capital humano nos eventos corporativos organizados pelos princípios da gestão Disney: sonhar, acreditar, ousar e fazer.** 2006.
- 8 SILVA, Shirley de Fátima Salazar da. **Feiras comerciais e Hospitalidade: estudo de caso da feira escolar -.** 2005.
- 9 TADINI, Rodrigo Fonseca. **Voluntariado em eventos esportivos e sua capacitação pelo Comitê Olímpico Brasileiro sob a ótica da Hospitalidade.** 2005.

5. Hospitalidade e meios de hospedagem: análise da Hospitalidade dentro dos meios de hospedagem hoteleiros (hotel - nas diversas categorias, marcas e formas de associação; pousadas), afins (*camping*, pensão, albergue, tempo compartilhado, *flats*, e outros) e extra-hoteleiros (hospitais, unidade básicas de atendimento, residências particulares), interpretando e observando as relações dos fornecedores e dos consumidores no alicerce da prestação de serviços hospitaleiros, para fidelização de seus clientes.

1 AVENA, Daniella Tebar. **Hospitalidade e o consumo nos meios de hospedagem pelos homossexuais:** um estudo de caso de Curitiba-PR. 2005.

2 BOEGER, Marcelo Assad. **Hotelaria hospitalar como modelo de gestão nas instituições de saúde particulares de grande porte no município de São Paulo.** 2007.

3 BUTUHY, Júlio César. **Conflitos na Hospitalidade comercial:** aplicação, jurisprudência e conflitos envolvendo o código de defesa do consumidor e a Hotelaria paulista (1998-2004). 2005

4 DIAS, Maria Antonia de Andrade. **Enfermagem e Hotelaria Hospitalar na promoção da Hospitalidade.** 2005.

5 LÉVY, Jean-Francois Henry Netter. **Estudo das relações da Hospitalidade na gestão de hotéis de negócios sob a ótica do referencial do *balanced scorecard*:** um estudo de caso. 2005.

6 MARTINS, Edinéa. **A Hospitalidade na área de Saúde Pública no município de São Paulo.** 2004.

7 MELCHERT, Lucia Novoa. **Hospitalidade para o idoso em serviços hoteleiros:** estudo de caso Solar Ville Garaude. 2004.

8 PIZZO, Rodomil. **Eventos:** uma estratégia para ocupação de leitos em períodos sazonais nos resorts. 2007.

9 POLIZEL, Herbert Henji. **Sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade:** um estudo exploratório descritivo. 2005.

10 SGANZERLLA, Silvana Aparecida. **Aplicação do marketing de relacionamento na produção da Hospitalidade no ambiente hospitalar.** 2006.

11 SOUZA, Cláudio Alexandre de. **Responsabilidade social empresarial uma forma contemporânea de Hospitalidade comercial em resorts:** estudo de caso da Pousada do Rio Quente Resorts. 2005.

12 STOLF, Rodrigo Romano Mechereffé. **Meios de hospedagem residenciais:** o estudo das pensões para estudantes em São Paulo. 2004.

13 WATANABE, Sonia Yurie. **Hotelaria hospitalar avaliação dos pacientes sobre a qualidade nos serviços: estudo de caso comparativo.** 2004.

6. Hospitalidade e ensino: permeia o ensino da Hospitalidade e seu campo de estudos interdisciplinar - nos diversos níveis acadêmicos e profissionais: análise dos currículos, grade curricular, disciplinas, competências e tendências da educação, visões, perfil e perspectivas necessárias para os indivíduos (participantes) que atuam na prática da Hospitalidade.

1 BARBOSA, Claudia Ricciuti. **Introdução da Hospitalidade nos cursos de Hotelaria de São Paulo.** 2005.

2 GIDRA, Gilberto. **Reconstruções metodológicas como contribuições para uma disciplina da Hospitalidade.** 2005.

3 LAHR, Maria Cristina Zerbo Rocco. **Profissional da Hotelaria: uma abordagem exploratória de sua formação.** 2004.

4 LIMA, Marina Lindenberg. **Organizador profissional de eventos: perfil de competência profissional.** 2004.

5 MARGONI, Catherine Cavalcanti. **Reflexões sobre a aplicação da interdisciplinaridade em cursos de Turismo.** 2006.

6 MIRANDA, Luiz César de. **Avaliando o trabalho educativo para a Hospitalidade nos hotéis de Cuiabá.** 2007.

7 OLIVEIRA, Luiz Fernando de. **Lazer em resorts: o estudo de caso do Eco Resort Avaré Jurumirim.** 2005.

8 SILVA, Andréa da. **Perfil profissional do agente de viagem da cidade de São Paulo: um estudo de competências.** 2006.

9 SILVA, Juliana do Prado. **Cursos de Turismo sob a ótica da Hospitalidade: estudo de caso do curso de Turismo Uniaraxá-MG.** 2007.

10 SUGIYAMA, Maristela de Souza Goto. **Formação interdisciplinar em Hotelaria a experiência do SENAC-SP.** 2005.

7. Hospitalidade e restauração: observação e análise dos costumes, tradições, bem como a interação dos diversos elementos humanos e seus rituais e signos de alimentação, nas diversas sociedades (grupos) praticadas no ambiente doméstico e comercial. Também o recebimento e acolhida dos estabelecimentos comerciais para com seus consumidores (clientes/freguês).

- 1 BARRETO, Ronaldo Lopes Pontes. **Profissional nordestino na gastronomia em São Paulo**. 2006.
- 2 CARVALHO, Luiz Gonzaga Assumpção. **Do fogão a lenha ao microondas: uma incursão pela comensalidade de três gerações de famílias paulistanas**. 2004.
- 3 FRANCO, Érica de Souza. **Marketing estratégico para subculturas: um estudo sobre Hospitalidade e gastronomia vegetariana em restaurantes da cidade de São Paulo**. 2005.
- 4 GEMHA, Ana Beatriz Johansen Saraiva. **Critérios utilizados pelos críticos gastronômicos na avaliação dos restaurantes**. 2005.
- 5 MAZARO, Ricardo Anson. **Caipirinha: o coquetel como signo do patrimônio cultural na Hospitalidade brasileira**. 2005.
- 6 MIRANDA, Ubiratan de Assunção. **Comportamento do consumidor de restaurantes na cidade de São Paulo: um estudo exploratório**. 2004.
- 7 VIDRIK, Klaus Negrão. **Indicadores de qualidade do restaurante universitário da Universidade do Sagrado Coração - Bauru, São Paulo: um estudo de caso**. 2006.

8. Hospitalidade organizacional: emergente preocupação, pesquisas que analisam a relação entre os funcionários (as) e as organizações em que esses exercem atividade profissional observando e refletindo sobre suas interações. Analisando como essas interações melhoram a qualidade de vida do trabalhador e, respectivamente, afetam sua produtividade e eficiência, na empresa. Estas relações hospitaleiras nas organizações são resultadas de diversos mecanismos e ações, entre eles: educação corporativa, fatores logística, incentivos profissionais (motivação), mudança de cultura e até mesmo fatores relacionados à higiene.

- 1 BERNARDO, Rosana. **Qualidade de vida no trabalho uma questão de Hospitalidade**. 2004.
- 2 CECCHINI, Eduardo Fernando. **Inserção de profissionais brasileiros em cruzeiros marítimos: estudo de caso do navio Island Escape**. 2006.
- 3 FÉLIX, Gleiva Rios de Araújo. **Educação corporativa: estudo de caso em uma empresa de transporte aéreo**. 2006.
- 4 GARCIA, Gislene Duarte. **Satisfação no trabalho em hotéis de pequeno porte: estudo de caso do hotel Serrano em Juiz de Fora-MG**. 2005.
- 5 GIOVANNINI, Roberta. **Cultura organizacional e Hospitalidade: estudo de caso Gazin - Paraná**. 2006.

6 THEODORO, Joyce Araújo. **Sentido do trabalho para os funcionários de organizações de luxo: estudo de caso em um restaurante de São Paulo.** 2007.

9. Hospitalidade e gestão: seu foco é a Hospitalidade (comercial, pública, empresarial e virtual), sua percepção e a qualidade na gestão e prestação dos serviços. A Hospitalidade enquanto diferencial competitivo no mercado, visando à satisfação dos clientes e seu bem-estar. Objetivando seu bom atendimento, facilitando as negociações e ainda melhorando a imagem deste prestador de serviços (empresa) junto ao cliente, fortalecendo os laços. Podendo, em alguns casos, ocorrer à inserção da sociedade nessa dinâmica.

1 BURKOWSKI, Rodrigo. **Estudo das relações entre a percepção da qualidade do serviço e Hospitalidade na rodoviária:** um estudo de caso no Terminal Rodoviário do Tietê. 2005.

2 CASTRO, Sidnei Teixeira de. **Gestão universitária privada e Hospitalidade a busca de indicadores:** estudo de caso do curso de bacharel em Turismo em uma universidade privada. 2005.

3 CHACHA, Julia Fiorda. **Hospitalidade nas micro e pequenas empresas de Turismo:** estudo de caso a região da Serra da Bodoquena, Mato Grosso do Sul. 2005.

4 DUARTE NETO, Raul Gomes. **Estudo da influência do líder na criação de diferenciais competitivos de serviços em empresas de Hospitalidade.** 2005.

5 GARCIA, Patrícia Oliveira. **Hospitalidade empresarial e negócios na cidade de São Paulo.** 2005.

6 GUIMARÃES, Ana Maria Peres. **Canais de atendimento ao aluno em instituições de ensino superior privado na cidade de São Paulo:** estudo exploratório. 2007.

7 YASSUDA, Margarida Hiroko. **Gestão ambiental em Hotel Urbano.** Estudo de caso: Meliá Jardim Europa. 2004.

8 OLIVEIRA, Mario da Silva. **Concepção e administração de restaurantes e seus reflexos sobre a implantação do conceito de Hospitalidade um estudo de caso.** 2005.

9 OLIVEIRA, Valmir Martins de. **Responsabilidade social e Hospitalidade:** um estudo sobre o apoio de empresas a projetos culturais. 2006.

10 REZENDE, Aldo. **Interfaces da crise habitacional brasileira, projeto mutirão experiências e vivências no contexto da gestão social de projetos.** 2005.

11 ROSOLINO, Maria José. **Reflexões sobre Hospitalidade virtual e suas implicações no planejamento e construção de *websites* no mercado editorial.** 2006.

12 SAGI, Luciana Carla. **Capacidade institucional para gestão do Turismo:** estudo de caso do Estado de Santa Catarina. 2006.

10. Hospitalidade religiosa: ocorre nas diversas religiões (católica - ortodoxa ou apostólica romana - protestante, espiritualistas, budistas e outras), como forma de acolhimento e preceitos morais, reforçando os laços sociais, passando pelo linear da dádiva espontânea e do ensinamento dogmático de boa conduta moral.

1 FRIEDERICKS, Liliane Provenzano. **Presença da deusa na umbanda:** o sagrado feminino e a Hospitalidade. 2006.

2 GOULART, Débora Faria. **Influência dos princípios religiosos no estilo de Hospitalidade em uma instituição educacional:** estudo de caso da Universidade do Sagrado Coração (Bauru-SP). 2007.

3 MENEZES, Maria Regina. **Hospitalidade e dádiva:** o caso do Santo Daime. 2005.

4 ZAINA JUNIOR, Rinaldo. **Hospitalidade no contexto de uma organização do terceiro setor de inspiração religiosa.** 2005.

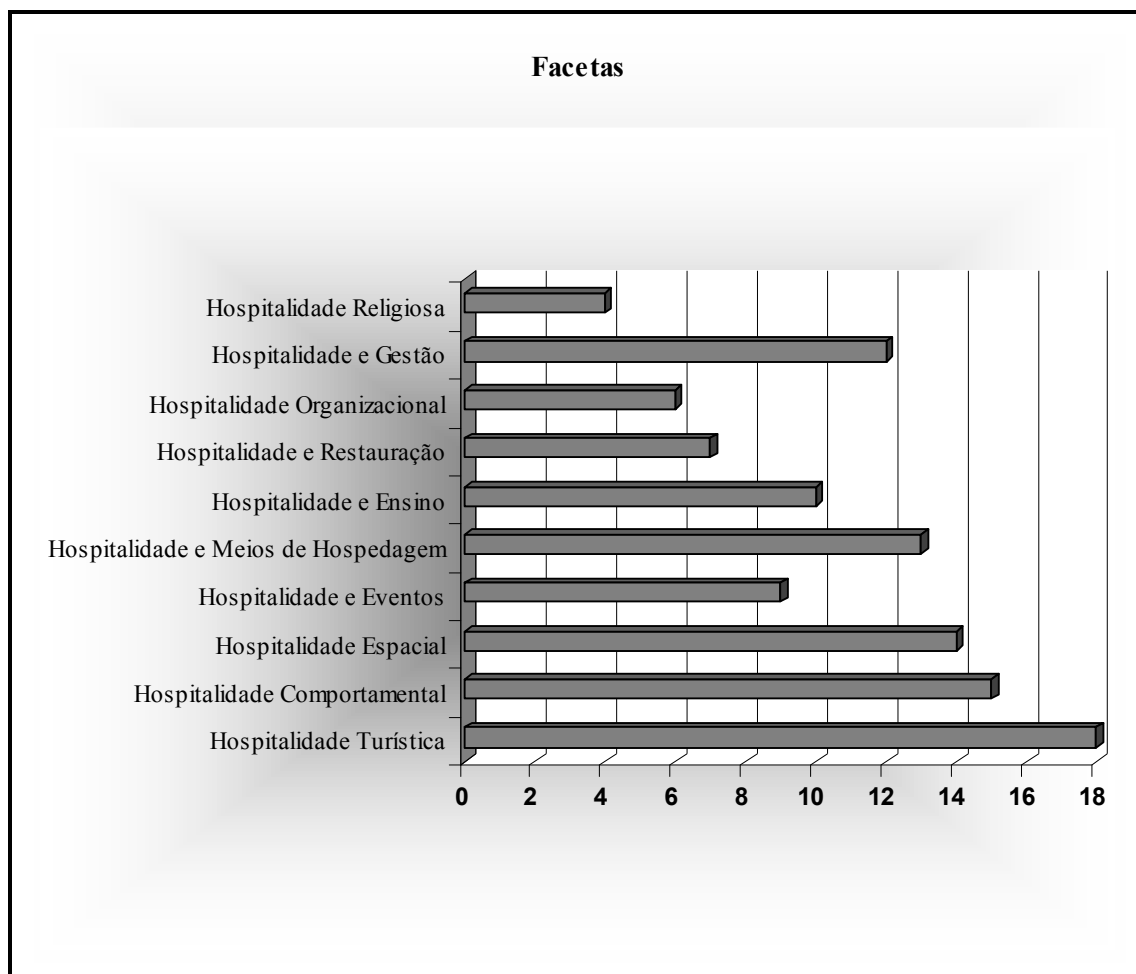


Figura 11: Facetas.

Observaram-se as frequências de cada modalidade de facetas por turmas, como pode ser visualizado no quadro 6. Os dados demonstram o grande interesse inicial das dissertações da primeira turma, em abordagens comportamentais (6) em segundo lugar Hospitalidade turísticas (4) e a Hospitalidade e meios de hospedagem (4); destaque-se que não ocorreram abordagens religiosas. Na segunda turma, o interesse central foi para Hospitalidade turística (6), seguida da Hospitalidade e ensino (3), a partir daí iniciou-se a faceta Hospitalidade religiosa (2) e não ocorreram abordagens sobre a Hospitalidade organizacional. A terceira turma, o foco foi à Hospitalidade e gestão (6), não aconteceram abordagens da Hospitalidade e ensino e Hospitalidade religiosa. Na quarta turma, o centro de observações Hospitalidade e eventos (5), seguidos da faceta Hospitalidade turística (4) e Hospitalidade comportamental (4). Na quinta turma o número de discentes foi reduzido (dissertações), mesmo assim o destaque foram Hospitalidade espacial (2) e Hospitalidade e gestão (2). Por último, a sexta

turma, quatro facetas equilibraram em interesse, Hospitalidade comportamental (2), Hospitalidade e espacial (2), Hospitalidade e meios de hospedagem (2) e ensino (2) .

FACETAS	TURMAS											
	1 - Turma	%	2 - Turma	%	3 - Turma	%	4 - Turma	%	5 - Turma	%	6 - Turma	%
Hospitalidade Turística	4	22%	6	33%	2	6%	4	22%	1	6%	1	6%
Hospitalidade Comportamental	6	40%	2	13%	1	7%	4	27%	0	0%	2	13%
Hospitalidade Espacial	3	22%	1	7%	3	22%	3	21%	2	14%	2	14%
Hospitalidade e Eventos	1	11%	1	11%	2	22%	5	56%	0	0%	0	0%
Hospitalidade e Meios de Hospedagem	4	31%	2	15%	4	31%	0	0%	1	8%	2	15%
Hospitalidade e Ensino	2	20%	3	30%	0	0%	2	20%	1	10%	2	20%
Hospitalidade e Restauração	2	29%	1	14%	2	29%	1	14%	0	0%	1	14%
Hospitalidade Organizacional	1	17%	0	0%	2	33%	2	33%	0	0%	1	17%
Hospitalidade e Gestão	1	8%	1	8%	6	51%	1	8%	2	17%	1	8%
Hospitalidade Religiosa	0	0%	2	50%	0	0%	1	25%	0	0%	1	25%

Quadro 6. Classificação facetada (tipo) por turma.

Considerações finais

Os temas das dissertações permitem perceber a inserção da Hospitalidade na sociedade em diversos planos que possibilitam ampla discussão e eloquência de idéias. No Brasil, os estudos em Hospitalidade ora primam pelo fator mercadológico da hospitalidade ora primam pelo seu caráter social, equilibrado com perfeição essas tendências, ou seja, tendenciando abordagens comerciais, com foco principalmente na gestão da Hospitalidade e, em outro plano, o foco da tríplice maussiana dar-receber-retribuir. Esse balanço ocorre principalmente através dos trabalhos e pesquisas, após a criação do Programa de Mestrado em Hospitalidade, com seus professores e ex-professores e as contribuições dos discentes que por lá já passaram, que empenhados, traçam comparações e criam teorias acerca dessa prática milenar.

O grande desafio desta dissertação foi estabelecer as facetas da categoria Hospitalidade, devido ao caráter inovador dos estudos da Hospitalidade e seu amplo espectro de relações e trocas, simbólicas ou não, e seus rituais inerentes ao ser humano na sua história.

O primeiro ponto que possibilita ampla discussão tange pela interpretação da Hospitalidade como Turismo e da Hotelaria, nas relações de prestação de serviços qualitativos (serviços hospitalares), configurando-se como impulsionador da economia contemporânea. Estreitando-se como prática comercial de bom atendimento e acolhida de pessoas, almejando o desenvolvimento turístico das localizadas receptoras e suas estruturas desenvolvidas, principalmente, para atender esse público. Caracterizou-se nesse aspecto o bem receber clientes com a intenção de garantir a sua fidelização e reciclar essa relação.

A faceta Hospitalidade turística permite, considerar a Hospitalidade essencialmente comercial quando inserida na atividade turística. Outro interesse dessa Hospitalidade é interpretar elementos da sociedade que podem ser percebidos como atos hospitalares, atos praticados para manter o equilíbrio dentro dessa prática comercial.

A gama de concepções atribuídas aos termos relacionados à Hospitalidade neste estudo revelaram sua significação e aplicações, principalmente, a percepção de que os aspectos resultantes da aplicação dos serviços hospitalares ou comportamento, relacionam-se à base de distanciamento humano, a (re)aproximação da dimensão coletiva dos acontecimento construídos pelo homem.

Uma faceta que curiosamente foi gerada, e não foi contemplada no escopo do Programa, a Hospitalidade Organizacional, ainda tímida, mas importantíssima para a sociedade.

Refletindo sobre as práticas do trabalho, melhora não só funcionalidade, mas se destaca pela preocupação em criar um ambiente harmonioso para os trabalhadores, preocupação adequada se pensarmos em quantos anos um indivíduo passa nesse ambiente. Essa relação com as organizações desperta o senso humanitário da Hospitalidade, de melhorar a vida do trabalhador.

Esse sentido de humanitarismo pode ser observado constantemente quando a Hospitalidade pretende apaziguar situações. Como na esfera da Hospitalidade Comportamental, onde se especifica o bom acolhimento do diferente, do estrangeiro, do turista, dos migrantes; liga-se fortemente à temática da imigração, assunto de pauta em diversas nações, ainda porque trata do bom entendimento entre nações, e daí se liga à temática da paz mundial e do apaziguamento entre as nações.

Os estudos dessa natureza caracterizam-se pelo agrupamento de pessoas de uma mesma origem nacional, étnica e ideológica. Elas vivem às margens do restante da população nacional, conservam suas leis, seus costumes e suas ambições, diferentes do restante da população, da nação acolhedora. Geralmente, são estrangeiros que, mesmo adquirindo a nova nacionalidade do país onde estão vivendo, mantêm suas tradições, seus valores, seus modos de vestir, seus hábitos, que influenciam a Hospitalidade do local acolhedor. Nessa vertente observamos que o espaço e percepção dos indivíduos sobre a concepção de Hospitalidade, também influencia a sociedade. Suas aplicações mais recentes ampliam-se a outros suportes como a arquitetura, urbanismo e a diversos fatos como a acessibilidade e sua dinâmica de inclusão e exclusão.

Tecendo significação à Hospitalidade, essa em muitos momentos relaciona-se à ética do comportamento como sendo virtude-qualidade das relações interpessoais. Trata-se de definir o relacionamento dos indivíduos, dos agrupamentos, dos povos, de estabelecer os limites para ambos os lados.

Ainda que possuindo muitas facetas, a Hospitalidade gera uma relação de dar e receber complexa, presente no âmago dos problemas sociais, em virtude dos problemas de retribuição que comporta.

Pouco expressiva nas dissertações do programa a Hospitalidade se liga, em várias circunstâncias, a um contexto religioso, à prática de uma moral religiosa. Destacam-se os movimentos religiosos e os rituais de acolhimento, tendo por objetivo aumentar seus adeptos, exercer a caridade etc. No entanto, o sentimento religioso foi também usado para sustentar regimes políticos, guerras santas, para justificar a violência e manter acesa a chama da hostilidade. Apesar disso, para o cristão, a Hospitalidade ultrapassa as dimensões humanas e

se reveste de caráter sagrado, ela adquire valor divino e pode ser recompensada pela garantia do praticante receber, por sua vez, acolhimento celestial.

Percebeu-se que a Hospitalidade enquanto foco de geração do conhecimento no programa de Mestrado em Hospitalidade prima por abordar sua vertente comercial, gestão do serviços, Hospitalidade turística, meios de hospedagem e a restauração. Via essas abordagens ,a inserção da Hospitalidade na sociedade faz-se necessária, básica para o acolhimento hospitaleiro (teatralizado/fantasiado), às questões de ordem igualitária, ética, humanistas e religiosas fazem ainda um tímido contraponto nesse amplo cenário.

A Hospitalidade como fonte de geração do conhecimento permite que muitas temáticas sejam investigadas por meio da pesquisa científica. Essa variedade de temáticas a serem investigadas, através de métodos científicos, decorre de seu caráter interdisciplinar. O conhecimento produzido como resultado das dissertações consiste em produção do conhecimento e resulta na evolução das pesquisas em Hospitalidade no Brasil

Para a criação das facetas utilizou-se uma classificação observacional-interpretativa de partes da dissertação, acreditando-se que o processo é plausível de sucesso, mesmo sabendo da dificuldade da quebra de paradigmas pela academia. Fica a sugestão procedimental, como uma das possíveis soluções para a sistematização do conhecimento em programas de pós-graduação em áreas interdisciplinares sem eixos temáticos pré-estabelecidos.

Referências Bibliográficas

ABREU, Vlamir Amâncio de. A máquina da Hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

ALMIND, T. C.; INGWERSEN, P. Informetric analysis on the world wide web: methodological approaches to 'webometrics'. **Journal of Documentation**, London, v. 53, n. 4, Sept. 1997.

AIREY, David; TRIBE, John. O ensino da Hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad & MORRISON, Alison (orgs.). **Em busca da Hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, SP: Manole, 2004.

AQUINO, Mirian de Albuquerque. Metamorfoses da cultura: do impresso ao digital, criando novos formatos e papéis em ambientes de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, maio/ago. 2004, v. 33, n. 2, p. 7-14.

BAPTISTA, Isabel. Lugares de Hospitalidade. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

BASTOS et all. **Manual para a elaboração de projetos e relatórios de pesquisa**, tese, dissertações e monografias. Ed. 4. Rio de Janeiro: Guanabara/Koogan, 1993.

BASTOS, Sênia Regina. **A monografia de conclusão de curso**. São Paulo, mimeografado, 2007.

BASTOS, Sênia Regina. Hospitalidade e História: A cidade de São Paulo em meados do século XIX. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BASTOS, Sênia Regina. Produção acadêmica do Programa de Mestrado em Hospitalidade. Revista: **Hospitalidade**, v.2, n.1, 2005, p.89- 95.

BUENO, Marielys Siqueira. Festa dos Santos Reis: uma forma de Hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BUFREM, Leilah; PRATES, Yara. O saber científico registrado e as práticas de mensuração da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 34, n. 2, 2005 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000200002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 08 Jan 2008.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os domínios da Hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti e BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico. Revista: **Hospitalidade**, São Paulo, ano III, n.2, 2006, p. 11-28.

CAMPOS, José Ruy. **Sistema de Pós-Graduação**. Internacional – Argentina – Brasil. Comentários e proposta. Escola de Comunicações e Artes. Universidade de São Paulo. São Paulo, 1997.

CARVALHO, Denise Bomtempo Birche de; SILVA, Maria Ozanira da Silva (Orgs.). **Serviço social, pós-graduação e produção de conhecimento no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2005.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. Hospitalidade Turística e Fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

D’ALESSIO, Márcia Mansor; JANOTTI, Maria de Lourdes Mônaco. Produção Acadêmica da Pós – Graduação em História da PUC-SP. **Projeto História**. São Paulo: EDUC, n.10, DEZ, 1993, p. 7-28.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti. A abordagem científica em Hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti. O trabalho científico na universidade. Revista: **Hospitalidade**, São Paulo: ano 1, n. 1, 2. semestre, 2004, p. 115-123.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti; KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org). **Produção Científica Brasileira em Comunicação: década de 1980 – análise, tendências e perspectivas**. Portcom, Intercom e Edicon, 1997.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n.1, jul./dez., 2003, p. 60-90.

GARFIELD, E. Analisis cuantitativo de la literatura científica y sus repercusiones en formulación de políticas científicas en America Latina y Caribe. **Boletín de la Oficina Santiaria Panamericana**, Washington, 1995, v. 118, n.5, p. 448-456.

GIDRA, Gilberto. **Reconstrução como contribuição para a disciplina da Hospitalidade**. (Dissertação de Mestrado)-Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2005. (Orientadora Célia Maria de Moraes Dias).

GOMES, Maria Yêda Falcão Soares de Filgueiras. Dissertações defendidas no Programa de pós-graduação em ciência da Informação da UFMG, na década de 1990: um balanço. **Perspectiva**, ciência informação, Belo Horizonte, v. 11, n. 3, set dez. 2006, p. 318-334.

GONÇALVES, Andréa; RAMOS, Lucia Maria S. V. Costa; CASTRO, Regina Figueiredo. Revistas Científicas: Características, Funções e Criterios de Qualidade. POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina e MODESTO, José Fernando (orgs). **Comunicação e produção científica: contexto, indicadores e avaliação**. São Paulo: Angellara, 2006.

GOTMAN, A. (org). La question de l’hospitalité aujourd’hui. **Communications**. Paris: Du Seuil, n°. 65, 2001.

GRABNER, Rosvita Madalena. A revitalização da Vila Ferroviária de Paranapiacaba: reflexões sobre o Turismo e a Hospitalidade. (Dissertação de Mestrado)-Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2006. (Orientadora Maria do Rosário Rolfsen Salles).

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS. C. M. M. **Hospitalidade reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

JAFARI, Jafar; AASER, Dean. Tourism as the subject of doctoral dissertations. **Annals of Tourism Research**, USA, 1988, v. 15, p. 407-429.

KASTRUP, Virgínia. O devir-consciente em rodas de poesia. **Revista do Departamento de Psicologia - UFF**. vol.17, n. 2, Niterói, July/Dec. 2005.

LARA, Marilda Lopes Ginez. Termos e conceitos da área de comunicação e produção científica. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina; MODESTO, José Fernando (orgs). **Comunicação e produção científica: contexto, indicadores e avaliação**. São Paulo: Angellara, 2006.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). **Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, SP: Manole, 2004.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). **Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, SP: Manole, 2004.

LOPES, Maria Immaculata Vassallo de; ROMANCINI, Richard. Teses e dissertações: estudo bibliométrico na área da comunicação. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina; MODESTO, José Fernando (orgs). **Comunicação e produção científica: contexto, indicadores e avaliação**. São Paulo: Angellara, 2006.

MONTADON, Alain. Hospitalidade ontem e hoje. In: DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

MONTADON, Alain (dir). **Le livre de l'hospitalité**. Accueil de l'étranger dans l'histoire et les cultures. Bayard: Paris, 2004.

MONTADON, Alain (dir.) **Espaces domestiques et privés de l' hospitalité**. Clermont-ferrand, Presses Universitaires Blaise Pascal, 2001.

MONTADON, Alain. **Mythes et représentations de l'hospitalité**. Clermont-ferrand, Presses Universitaires Blaise Pascal, 1999.

NORONHA, Daisy Pires. Análise das citações das dissertações de mestrado e teses de doutorado em saúde pública (1990-1994): estudo exploratório. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, jan./abr. 1998, p. 66-75.

OLSEN, Michael. Pesquisas e teorias sobre Hospitalidade: uma Revisão. In: LOCKWOOD, A.; MEDLIK, S. (org); tradução KELLING, Eliana. **Turismo e Hospitalidade no século XXI**. Barueri: Manole, 2003.

PAULA, Nilma Morcef de. Introdução ao conceito da Hospitalidade em serviços de alimentação. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

PINTO, Adilson Luiz. A Pontifícia Universidade de Campinas e a produção científica. **TransInformação**, Campinas, n. 18, jan.abr., 2006, p. 49-62.

POBLACION, Dinah Aguiar; NORONHA, Daisy Pires. Produção das literaturas “branca” e “cinzenta” pelos docentes/doutores dos programas de pós-graduação em ciência da informação no Brasil. **Ciência da Informação**, maio/ago. 2002, vol. 31, n. 2, p. 98-106.

QUEIROZ, Fernanda Mendes; NORONHA, Daisy Pires. Temáticas das dissertações e teses em ciência da informação no Programa de pós-graduação em Ciência da Comunicação da USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, maio/ago. 2004, p. 132-142.

REJOWSKI, Mirian. **Turismo e pesquisa científica**: pensamento internacional X situação brasileira. 2. ed. Campinas: Papyrus, 2002.

RODRIGUES, Gabriel Mário. **Se não foi a primeira**, não foi a segunda o desafio de implantar a Faculdade de Turismo do Morumbi início dos anos 70. São Paulo: Anhembí Morumbi, 2005.

ROSSEAU, Ronald. Indicadores biliometricos e econometrico para avaliação de instituições científicas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, agosto 1998, p. 149-158.

SPINAK, Ernest. **Diccionario enciclopédico de bibliometria**, cientometria e informetria. Caracas: UNESCO, 1996.

SPINAK, Ernest. Indicadores cienciometricos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, maio/ago, 1998, p. 141-148.

TÁLAMO, M. F. G. M. **Elaboração de resumos**. Escola de Comunicações e Artes, 1987. 14f. datilografado.

TAGUE-SUTCLIFFE, J. An introduction to infometrics. **Information Processing & Management**, Oxford, 1992, v. 28, n. 1, p. 1-3.

TELFER, Elizabeth. A filosofia da Hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). **Em busca da Hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, SP: Manole, 2004.

TRISTÃO, Ana Maria Delazari; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; ALARCON, Oreste Estevam. Sistema de classificação facetada e tesouro: instrumento para organização do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, maio/ago. 2004, v. 33, n. 2, p. 161-171.

VANTI, N. A. P. Da biblioteconomia a webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 2, Brasília-DF, maio/ago. 2002.

WITTER, Geraldina Porto. Produção científica: escalas de avaliação. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina; MODESTO, José Fernando (orgs.). **Comunicação e produção científica**: contexto, indicadores e avaliação. São Paulo: Angellara, 2006.

Sites:

ANHEMBI MORUMBI

www2.anhembi.br Acessado até 08 jan., 2008.

www2.anhembi.br/biblioteca.

<http://portal.anhembi.br>

www.anhembi.br/mestradoHospitalidade

CAPES

<http://www1.capes.gov.br/Scripts/Avaliacao/MeDoReconhecidos/Area/GArea.asp>. Acesso em: 08 out. 2005.

<http://qualis.caes.gov.br/webqualis/ConsultaPeriodicos.faces>. Acesso em: 12 set. 2007.

SCIELO

<http://www.scielo.com.br> Acessado em : 15 fev. 2006.

CNPq

<http://www.cnpq.br> Acessado até 08 jan., 2008.

<http://lattes.cnpq.br>

<http://lattes.cnpq.br/conheca/con/historico.apres.htm>

http://lattes.cnpq.br/conheca/con_apres.htm

Demais sites:

www.eca.usp.br/nucleo

www.lebacausoleil.com

<http://www.humanite.presse.fr>

<http://fr.wikipedia.org>

www.ac-versailles.fr

<http://maison-recherche.univ-bpclermont.fr>

<http://www.cerlis.fr/encours/famillefiches/gotman1.htm>

http://pt.wikipedia.org/wiki/Economia_de_dom

Bibliografia

- ALVES, Rubem. **Filosofia da Ciência**: Introdução ao Jogo e suas Regras. São Paulo: Loyola, 2004.
- ANEGÓN, Félix de Moya; SOLANA, Victor Herrero. Visibilidad internacional de la producción científica iberoamericana em biblioteconomia y documentación (1991-2000). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, set/dez, 2002, p. 54-65.
- BORGES, Paulo César Rodrigues. Métodos quantitativos de apoio à bibliometria: a pesquisa operacional pode ser uma alternativa? **Ciência da Informação**, Brasília, vol. 31, n. 3, set. 2002 p.5-17.
- BROTHERTON, Bob; WOOD, Roy C. Hospitalidade e administração da Hospitalidade. In: Lashley, Conrad e Morrison, Alison (Org.) **Em busca da Hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004.
- CAMARGO, L. O. L. Turismo, Hotelaria e Hospitalidade. In: DIAS. C. M. M. **Hospitalidade reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.
- CONTRERAS, Evaristo. Jiménez. Los métodos bibliometricos. Estado de la cuestión y aplicaciones. **Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación**. Universidad de Granada, 2005.
- DAGNINO, Renato P. A universidade e a pesquisa científica e tecnológica. **Ciência e Cultura**, v. 37, n. 7, julho 1985, p. 133-154.
- DERRIDA, Jacques. **De l'hospitalité, collection Petite Bibliothèque des Idées**. Paris: Calman-Lévy, 1997.
- DIAS, Franciane Maria Ramos. Interdisciplinaridade no ensino superior em Turismo: percepção dos docentes e discentes de um curso de bacharelado em Turismo no RS. IN: BARRETO, Margarita. **Anuário de pesquisa do programa de mestrado em Turismo 2005**. Caxias do Sul: Edusc, 2006.
- FORATTINI, Oswaldo Paulo. A tríade da publicação científica. **Saúde Pública**. São Paulo, v. 30, n. 1, fevereiro 1996, p. 23-29.
- GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa. Construção de conceitos no campo da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, abril 1998, p. 46-52.
- GARFIELD, E. The Information Scientist. **Essay of an Informacion Scientist**, v. 1, November 1968, p. 25-26.
- GARVEY, W. D. e GOTTFREDSON, S.D. Changing the system: innovations in the interactive social system of scientific communication. **Information Processing and Management**, v. 12, n. 3 , 1976, p. 165-175.
- GO, Frank M. A. A globalização e os problemas educacionais do Turismo emergente. In: THEOBALD, William F (org). **Turismo global**. São Paulo: Senac, 2002.

GOMES, Cristina Marques e REJOWSKI, Mirian. Posicionamento Teórico e Conceitual do Lazer Turístico no Brasil. XXVIII – **Congresso Brasileiro de Ciência da Comunicação** – Uerj- 5 a 9 de setembro de 2005.

GÓMES, Maria Néida González de. Metodologia da pesquisa no campo da ciência da informação. **R. Bibliotecon.**, Brasília, v. 23/24, n. 3 ,especial 1999/2000, p. 333-346.

GONZÁLES, Eric. Estudio Bibliométrico de la Actividad Científica de los Matemáticos Mexicanos graduados en estados Unidos en el periodo 1980-1998. **Anales de Documentación**, n. 6, 2003, p. 89-108.

GOUDBOUT, J. Hospitalidade. In: GRINOVER, L. **Hospitalidade**: um tema a ser reestudado e pesquisado. São Paulo: Manole, 2002.

LARA, Marilda Lopes Ginez de. **Representação e linguagens documentais: bases teórico-metodológicas**. (tese). Departamento de Biblioteconomia e Documentação da escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, 1999.

MAUSS, M. **Sociologia e antropologia**. São Paulo: EDUSP, 1974.

MULLER, Hansruedi. Turismo e Hospitalidade no Século XXI. In: LOCKWOOD, A. e MEDLINK, S. **Turismo e Hospitalidade no Século XXI**. São Paulo: Manole, 2003.

PACKER, Abel L; MENEGHINI, Rogério. Visibilidade da produção científica. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina; MODESTO, José Fernando (orgs). **Comunicação e produção científica**: contexto, indicadores e avaliação. São Paulo: Angellara, 2006.

PANOSSO NETTO, Alexandre. O problema epistemológico no Turismo: uma discussão teórica. In: PANOSSO NETTO, Alexandre, TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Reflexões sobre um novo Turismo**: políticas, ciência e sociedade São Paulo: Aleph, 2003.

PANOSSO, Alexandre Netto. Análise da produção bibliográfica de Turismo do Brasil – 1990-2007. In: **IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM**– 27 a 28 de agosto de 2007.

POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina; MODESTO, José Fernando (orgs). **Comunicação e produção científica**: contexto, indicadores e avaliação. São Paulo: Angellara, 2006.

POLANCO, Xavier. **Aux sources de la scientométrie**. Nancy : CNRS, 1969. Disponível em: <http://biblio-fr.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d02/2polanco3.html>. Acesso em 20/03/06.

RODRIGUES, A.M.M. Por uma filosofia da tecnologia. IN: GRINSPUN, M.P.S.Z. **Educação tecnológica**: desafios e perspectivas. São Paulo: Cortez, 1999.

ROSZAK, T. **O culto da informação**. São Paulo: Brasiliense, 1988.

SANTOS, Cássio Miranda dos. Tradições e Contradições da Pós-graduação no Brasil. **Educ. Soc.** Campinas, v. 24, n. 83, agosto 2003, p. 627-641.

TOLEDO, Geraldo Luciano et al. Gestão Interdisciplinar do Turismo no Planejamento Estratégico Regional: estudo de casos latino-americanos. Revista **Turismo em Análise**, v.14, n.1, maio/ago. 2003, p. 5-19.

TRINDADE, José Carlos de Souza e PRIGENZI, Luiz S. Instituições Universitárias e Produção do Conhecimento. **São Paulo em Perspectiva**, 16 (4), 2002, p. 9-14.

UNICAMP, Fórum de Reflexão Universitária. Desafios da pesquisa no Brasil, uma contribuição ao debate. **São Paulo em Perspectiva**, v.16, n. 4, 2002, p.15-23.

VELHO, Léa M.L. S. Como medir a ciência? Rev. **Bras. Tecnol.**, Brasília, v. 16 (1), já./fev., 1985, p. 35-41.

WATERS, Lindsay. **Inimigos da esperança**. Publicar, perecer e o eclipse da erudição. São Paulo: Unesp, 2006.

WEILER, Betty. Pesquisas e teorias de Turismo: uma Revisão. In: LOCKWOOD, A.; MEDLIK, S. (org); tradução KELLING, Eliana. **Turismo e Hospitalidade no século XXI**. Barueri: Manole, 2003.

Sites:

FINEP

<<http://www.finep.gov.br>>Acessado em : 15 fev. 2006.

IBICT

<<http://www.ibict.gov.br>>Acessado em : 23 abr. 2006.

INTERCOM

<www.intercom.org.br>Acessado em: 15 ago. 2007.

<<http://www.cnrs.fr/Cnrspresse/n395/html/n395a05c.htm>>. Acesso: 14 Apr., 2006.

<<http://www.humanite.presse.fr/journal/2004-01-28/2004-01-28-386967>>.Acesso: 20 Jun., 2006.

<<http://www.manole.com.br/index.php?destino=institucional>>. Acesso: 10 set., 2007.

<<http://www.thomsonlearning.com.br/quemSomos.do?jsessionid=406D7F069936D9CCC83EF2A478223499?secao=quem>> Acesso: 10 set., 2007.

<http://www.editoraatlas.com.br/Atlas/portal/whoWeAre.ctrl.aspx?institucionalType=quem_somos>. Acesso: 10 set., 2007.

<<http://books.elsevier.com/knowledgemanagement/>>. Acesso: 10 set., 2007.

<<http://www1.folha.uol.com.br/folha/educacao/ult305u328297.shtml>>. Acesso: 20 set., 2007.

GLOSSÁRIO

Comunicação Científica - processo que envolve a construção e uso do conhecimento científico com o objetivo de promover sua evolução. Compreende canais formais e informais utilizados pelos cientistas tanto para comunicar os resultados de sua pesquisa, como para se informar sobre os resultados alcançados por outros pesquisadores.

Download – processo de transferir uma cópia de um arquivo disponível na rede.

Fluxo da informação científica - representa o caminho da pesquisa desde sua produção, publicação até sua utilização por outros pesquisadores, identificada através de citações.

Hospitalidade comportamental - referente à prática dentro de um ambiente receptor, trata do comportamento da sociedade, grupos, segmentos e ou comunidades (locais ou não) e seus significados e envolvimento (processos de inclusão e exclusão social), em diversas situações (receptividade dos turistas, migrantes, imigrantes, emigrantes e outros, como o mercado de trabalho). Em alguns casos encontramos em seu bojo a dualidade dos sentimentos, o querer financeiro (entrada de divisas para o ambiente receptor) e o não querer o forasteiro, o diferente e também encontramos o contraponto do acolhimento espontâneo.

Hospitalidade espacial - ocorre em um determinado ambiente (país, estado, região, cidade, local e ou empreendimento) onde são observados elementos como: arquitetura, acessibilidade, legibilidade, urbanismo, planejamento, paisagem geográfica, acervos (museus), atrativos naturais, a infra-estrutura turística, visual, a interação e reações de percepção dos indivíduos com esses espaços (e ou coisas), e ainda seu sistema de significados culturais e sustentáveis.

Hospitalidade e ensino - permeia o ensino da Hospitalidade e seu campo de estudos interdisciplinar - nos diversos níveis acadêmicos e profissionais: análise dos currículos, grade curricular, disciplinas, competências e tendências da educação, visões, perfil e perspectivas necessárias para os indivíduos (participantes) que atuam na prática da Hospitalidade.

Hospitalidade e eventos - contempla as diversas modalidades e porte de eventos, onde o foco do acontecimento é o encontro dos convidados (as) com fins familiares (confraternização) ou comerciais. Dentro desse acontecimento existe a Hospitalidade do anfitrião para os

convidados (as), com objetivo promocional pessoal ou vinculativo das relações humanas. Ainda inclui o planejamento, desenvolvimento e pós-evento, bem como ações afins.

Hospitalidade e gestão - seu foco é a Hospitalidade (comercial, pública, empresarial e virtual), sua percepção e a qualidade na gestão e prestação dos serviços. A Hospitalidade enquanto diferencial competitivo no mercado, visando à satisfação dos clientes e seu bem-estar. Objetivando seu bom atendimento, facilitando as negociações e ainda melhorando a imagem deste prestador de serviços (empresa) junto ao cliente, fortalecendo os laços. Podendo, em alguns casos, ocorrer à inserção da sociedade nessa dinâmica.

Hospitalidade e meios de hospedagem - análise da Hospitalidade dentro dos meios de hospedagem hoteleiros (hotel - nas diversas categorias, marcas e formas de associação; pousadas), afins (*camping*, pensão, albergue, tempo compartilhado, *flats*, e outros) e extra-hoteleiros (hospitais, unidade básicas de atendimento, residências particulares), interpretando e observando as relações dos fornecedores e dos consumidores no alicerce da prestação de serviços hoteleiros, para fidelização de seus clientes.

Hospitalidade e restauração - observação e análise dos costumes, tradições, bem como a interação dos diversos elementos humanos e seus rituais e signos de alimentação, nas diversas sociedades (grupos) praticadas no ambiente doméstico e comercial. Também o recebimento e acolhida dos estabelecimentos comerciais para com seus consumidores (clientes/freguês).

Hospitalidade organizacional - emergente preocupação, pesquisas que analisam a relação entre os funcionários (as) e as organizações em que esses exercem atividade profissional observando e refletindo sobre suas interações. Analisando como essas interações melhoram a qualidade de vida do trabalhador e, respectivamente, afetam sua produtividade e eficiência, na empresa. Estas relações hospitaleiras nas organizações são resultadas de diversos mecanismos e ações, entre eles: educação corporativa, fatores logística, incentivos profissionais (motivação), mudança de cultura e até mesmo fatores relacionados à higiene.

Hospitalidade religiosa - ocorre nas diversas religiões (católica - ortodoxa ou apostólica romana - protestante, espiritualistas, budistas e outras), como forma de acolhimento e preceitos morais, reforçando os laços sociais, passando pelo linear da dádiva espontânea e do ensinamento dogmático de boa conduta moral.

Hospitalidade turística - atividade de cunho comercial, apresentada sob as diversas práticas turísticas (viagens de lazer, ecoturismo, transportes, agências de viagem, cruzeiros marítimos, meios de hospedagem e outras), visando o desenvolvimento e/ou a implantação de projetos em núcleos receptores e/ou estabelecimentos, possibilitando a melhoria da saúde econômico-social/física e sustentabilidade do mesmo. Em alguns casos, objetivando em primeiro plano a boa acolhida e o encantamento do cliente, comporta as características da Hospitalidade comercial. Nesse eixo também se concentram aspectos sobre políticas (públicas ou não), normas e leis nos âmbitos nacionais, regionais e ou municipais.

HTML – hypertexto markup language. Permite que a uma palavra ou frase seja anexado um link para outra página ou documento arquivado no mesmo computador ou em qualquer outro computador na internet.

Link – a conexão entre duas páginas da internet.

Off-line – desconectado da internet.

On-line – conectado à internet.

Site – uma organização em que computadores são instalados e operados.

Software – programa de computador. Fornece instruções para o computador

Anexo – Resumo das dissertações



AGUDO, Marta Maria Morettin. Hospitalidade, Turismo e espaço rural análise do estudo de caso de Alvorada do Sul – PR. 2005.

Resumo

Alvorada do Sul é uma pequena cidade situada ao norte do Estado do Paraná. Com o declínio da cultura cafeeira e a construção da Usina Hidrelétrica Capivara no rio Paranapanema, o município ficou praticamente isolado, acarretando perdas drásticas para a região. Os representantes da municipalidade local, em busca de novas tentativas para o município, viram no sucesso de algumas experiências com o **Turismo rural** uma possibilidade de recuperação econômica e social da região, uma vez que o Turismo tem acenado com perspectivas de revitalização econômica. Nossa intenção com este estudo é propor uma avaliação para verificar se, apesar de toda potencialidade de recuperação que o Turismo representa, e com o suporte governamental do Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT), o município de Alvorada do Sul apresenta condições de adaptação, tanto no que se refere à infra-estrutura quanto à **Hospitalidade** oferecida, para que ocorra uma complexa transformação de localidade de tradição agrícola em núcleo turístico. O **Turismo** é uma das atividades econômicas que a região pode abraçar para se erguer em longo prazo. É de importância fundamental que as instituições públicas e privadas e a população se conscientizem e compreendam a importância desta atividade econômica e possam construir um **comportamento de acolhimento** adequado. A coleta dos dados foi processada por meio de instrumentos qualitativos destinados à observação direta, ao registro dos depoimentos e à pesquisa documental. Assim, verificamos ao investigar esta população sentimentos contraditórios em relação ao Turismo. Os resultados apontam para uma inadequação do PNMT nesta comunidade e também indicam um **comportamento contraditório** desta população, que ora acredita que receber turistas pode sanar seus problemas socioeconômicos e ora acha que o turista traz modificações consideradas indesejáveis pela sociedade local.

Palavras-chave: Turismo; Hospitalidade, acolhimento; Programa Nacional de Municipalização do Turismo.

ALCOBIA, Rodrigo Araújo. Dimensões da Hospitalidade nos parques temáticos. 2004.

Resumo

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 obtém-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..

ALMEIDA, Fernando Estima de. Eventos e as capas de Caras: uma relação de dez anos. 2005.

Resumo

A presente dissertação interpreta as relações entre **Hospitalidade, eventos** e a revista CARAS. Usa como principal instrumento o estudo de caso das quinhentas e vinte e três capas publicadas por este veículo de comunicação, nos seus primeiros dez anos de existência, além de observar o universo onde as celebridades escolhidas pela revista, estão inseridas. Na pesquisa, as **festas sociais** são o principal fio condutor. Apresenta também uma reflexão sobre as questões envolvendo a comunicação de massa e a comunicação aproximativa. A sociedade brasileira contemporânea vive um momento de profunda transformação e novos paradigmas ocupam espaço, entre eles a valorização da visibilidade, glamour e individualismo exacerbado. Os mitos pós-modernos trazem uma nova ordem comportamental e colaboram na construção de uma ética de distinção entre os diversos membros da sociedade. O trabalho busca entender este período com auxílio de três verbos: **dar-receber-retribuir**.

Palavras-chave: Hospitalidade; comunicação; evento; celebridade; Caras.

AVENA, Daniella Tebar. Hospitalidade e o consumo nos meios de hospedagem pelos homossexuais um estudo de caso de Curitiba-PR. 2005.

Resumo

Com esta investigação buscaram-se respostas e construções acerca da **Hospitalidade** direcionada aos homossexuais por intermédio do consumo dos **meios de hospedagem**. Apresentou-se a discussão sobre conceitos fundamentais: identidade homossexual, preconceito, estereótipo, discriminação, estigma, para descrever com clareza o ator social envolvido e seu **comportamento** diante do consumo. Abordaram-se os Movimentos Homossexuais e como se buscam de maneira constante a legitimidade moral enquanto cidadãos, por meio de proteção, leis, visibilidade e aceitação. Expõem-se as teorias sobre comportamento de consumo explanando a proposta homossexual. Apontaram-se as questões relacionadas à visibilidade do homossexual na mídia e as diferenças entre aceitação e tolerância de gays e lésbicas diante deste processo. O objetivo foi problematizar este tema,

tendo o consumo de meio de hospedagem como um referencial de Hospitalidade, capaz de oferecer material necessário para tal análise. Propõe-se, portanto, confrontar a teoria apresentada com uma reflexão por meio de entrevistas realizadas entre homossexuais consumidores de meios de hospedagem, na cidade de Curitiba - PR, buscando investigar como esta parcela da população percebe a Hospitalidade.

Palavras-chave: Hospitalidade; homossexualidade; consumo, meios de hospedagem.

AZEVEDO, Caroline Alonso de. Pousadas e os impactos sócio ambientais um estudo sobre Morro de São Paulo e Boipeba-BA. 2006.

Resumo

O objetivo desse trabalho é caracterizar o **meio de hospedagem – Pousada** - e identificar os diferentes impactos sociais e ambientais causados por esse tipo de empreendimento que cresce em números bastante expressivos no Brasil, principalmente em **pequenas localidades turísticas**. A escolha de uma área específica – a ilha de Morro de São Paulo, na Bahia para a realização da pesquisa - é devido ao seu destaque dentro do cenário nacional e internacional como importante destino turístico da Costa do Dendê e relevante interponto da **Área de Proteção Ambiental** - APA Tinharé / Boipeba. Essa área vem passando por grandes transformações em função dos impactos ocasionados pela inserção da **atividade turística**, principalmente e graças à construção de pousadas. Nessa região está também inserida a ilha de Boipeba que, além de ser uma importante localidade turística, foi referendada por possibilitar a realização de comparações dos dados obtidos em visitas técnicas, já que as ilhas são próximas e localizadas em uma região de grande diversidade paisagística e sensibilidade ambiental. Apesar da proximidade apresentam resultados diferentes quando à **preservação do meio ambiente e à responsabilidade social**. A dissertação busca, também, a partir de um estudo mais específico, desenvolver uma discussão sobre a **relação das pousadas com o território turístico**. Procura, inclusive, entender como ocorreu o processo de **urbanização turística** e a responsabilidade das pousadas dentro de um contexto geral e específico na **aceleração da turistificação** das localidades turísticas expostas.

Palavras-chave: Turismo; pousada; sustentabilidade; meio ambiente; gestão.

A inserção dessa dissertação na faceta Hospitalidade turística ocorreu porque o estudo aborda a preservação ambiental e sua relação com a pousada em destinos turísticos, não foram observados elementos internos da Hospitalidade comercial em meios de hospedagem.

AGUIAR, Alessandra Bunger de. Araxá: Turismo e Identidade. 2006.

Resumo

O Município mineiro de Araxá, localizado na região do Alto Paranaíba do Estado de Minas Gerais e o **Grande Hotel de Araxá** fazem parte de um período bastante conhecido da história dos hotéis-cassino e grandes hotéis no mundo e no Brasil em particular, onde se identifica com a política desenvolvimentista do poder público que viu na ocupação do interior do país, uma das metas a serem atingidas para a segurança e o desenvolvimento regional e nacional. Nessa perspectiva, as estações de tratamento hidroterápico foram alvo de investimentos e de atração de um público cativo durante o Governo de Getúlio Vargas, que permitiu o conhecido apogeu dos hotéis-cassino e sua posterior decadência iniciada no período do governo Dutra, mas que determinou profundas mudanças no **sistema turístico e hoteleiro**. Desta forma, este trabalho objetiva compreender como esse processo determinou, de certa maneira, uma **configuração para a identidade da cidade de Araxá** que teve, no Turismo e no lazer dos seus habitantes, seu ponto de inflexão, considerando-se todo o entorno do Hotel, o chamado **Complexo do Barreiro**, que permanece e determina, juntamente com uma “vocação gastron mica artesanal” regional, o caráter atual da identidade de Araxá. Para tanto, o trabalho caracterizou-se por uma pesquisa de campo de caráter qualitativo, sem preocupação com representatividade estatística, que consistiu em apreender a **percepção de moradores e pessoas representativas do poder local**, e que utilizou técnicas como as entrevistas feitas   pessoas consideradas representativas do poder local e a moradores, que de alguma forma, participaram e vivenciaram diferentes fases do **desenvolvimento turístico e hoteleiro do município**. Foi possível assim, perceber, através dos depoimentos, como se desenvolveu esse processo e o peso representado pelo Grande Hotel e sua **repercussão na vida e identidade do município**. Apesar de existir, em alguns momentos, diferenças de opiniões, podemos afirmar que todos deixaram claro que a **Hospitalidade da cidade é um aspecto de grande relevância para a atividade turística presente e para seu futuro progresso**. Os entrevistados destacam **os turistas como fonte de renda** e procuram usar a Hospitalidade mineira que acreditam estar arraigada na população araxaense em geral, como um **chamariz para o turista**. Consideram indiscutível a relevância das ** guas termais para o desenvolvimento turístico de Araxá, bem como o Grande Hotel**, que atraiu para a região investimentos no setor hoteleiro, de alimentação e entretenimento, melhorias na infraestrutura básica e de acesso   região, além do fluxo de turistas.

Palavras-chave: Turismo; Araxá; Hotelaria; identidade; Barreiro.



BARBOSA, Claudia Ricciuti. Introdução da Hospitalidade nos cursos de Hotelaria de São Paulo. 2005.

Resumo

Esta pesquisa trata-se do estudo da **Hospitalidade** como comportamento humano, seja por meio da busca do entendimento das necessidades, da relação entre duas pessoas ou, seja através da observação das expectativas dos profissionais e dificuldades encontradas para atuar no mercado de Hotelaria. A natureza multidisciplinar do estudo da Hospitalidade sugere ampla relação com outras áreas do conhecimento e a integração com outros conceitos e percebe-se que há um paradoxo entre o conhecimento técnico e o prático e a busca de um diferencial no **âmbito educacional**, de modo que incorporem novos objetivos, conteúdos, valores e formas de organização. Considerando a questão da Hospitalidade em suas múltiplas significações e como uma de suas manifestações na sociedade atual, esta pesquisa procurou relacionar os aspectos mais sociológicos e filosóficos da Hospitalidade, enquanto valor fundamental na relação de dois ou mais indivíduos, com as premissas mais contemporâneas das **Instituições educacionais** a respeito do **ensino de Hotelaria**. Procura também verificar as tendências dos estudos científicos atuais sobre Hospitalidade, procurando refletir sobre sua legitimidade e formas possíveis de integração com os currículos atuais dos cursos de Hotelaria no município de São Paulo. Visa também contribuir para a construção de propostas alternativas à ênfase operacional que caracteriza os currículos atuais.

Palavras-chave: Hospitalidade; educação; competências; currículos.

BARBOSA, Fátima Marita. Dimensões teóricas do evento. 2004.

Resumo

Cada vez mais se fala em **eventos**, sobretudo em planejamento e organização de eventos. Mas será que este tema se reduz apenas a novos procedimentos e técnicas de gestão? Esta pode ter sido uma exigência do mercado mas, quando o tema se converte em disciplina acadêmica, há que se ir mais longe. Assim o objetivo do presente trabalho é preencher algumas das lacunas existentes e enriquecer o universo acadêmico, propiciando elementos que possam facilitar futuras investigações. Esta pesquisa levanta a hipótese de que os eventos podem ser estudados sob novos ângulos: como contraponto do cotidiano, remédio ao tédio da vida cotidiana; como produto secularizado da **feira tradicional**, percorrendo o caminho que partiu do interior do templo, na Antiguidade, passando pela praça ao lado da Igreja, nas Idades Média e Moderna, transformando-se em negócio na sociedade contemporânea; como religião, ou melhor, como uma modalidade de experiência religiosa; como droga, vale dizer, como forma de alteração do estado de consciência; como investimento de **festividade** e imaginação, mormente no movimento e nos excessos de comida, bebida e, no evento comercial moderno, de cenário; e como meio de comunicação, como instrumento de que a sociedade dispõe para fazer ouvir os movimentos sociais coletivos e os novos arautos. A metodologia utilizada é a do ensaio, que

permite a análise do tema, através do recorte das contribuições de estudiosos da antropologia, sociologia, história, geografia e filosofia, selecionados a partir de contribuições específicas capazes de trazerem luz às hipóteses mencionadas. A pesquisa conclui que todas as dimensões estudadas são interdependentes, visto que seus elementos se entrelaçam e se complementam mutuamente, formando uma espiral dinâmica que gera relevantes transformações e novas posturas individuais, bem como diferentes acomodações sociais, por ser a sociedade seu principal receptáculo e consumidor.

Palavras-Chave: evento, festa, comunicação, dimensão, cotidiano.

BARRETO, Ronaldo Lopes Pontes. Profissional nordestino na gastronomia em São Paulo. 2006.

Resumo

Este trabalho pretende analisar a trajetória de migrantes nordestinos, heróis anônimos que ajudaram a construir a imagem de São Paulo como capital mundial da **Gastronomia**. A valorização do profissional através da sua trajetória de vida e de seus sucessos tem sido objeto de atenção dos veículos de mídia, principalmente o jornalismo gastronômico. Sob a ótica acadêmica o tema é pouco explorado, daí o meu interesse em torná-lo objeto do presente trabalho. Apenas As perguntas que orientaram o desenvolvimento desta pesquisa indagam se apenas a versatilidade destes profissionais poderia explicar a sua natural vocação para a Gastronomia e de que forma o segmento de restaurantes da cidade de São Paulo recebe o migrante nordestino? Esta pesquisa foi feita através de entrevistas com quatro **Chefes** de cozinha brasileiros, dois franceses, um cozinheiro, um gerente de produtos e uma articulista gastronômica. Com exceção dos Chefs franceses, todos os entrevistados têm em comum o fato de serem nordestinos vitoriosos na cidade de São Paulo, apesar de possuírem diferentes trajetórias de vida. Os depoimentos encontrados no presente trabalho demonstram que os nordestinos têm papel relevante no **universo gastronômico** da cidade de São Paulo, com grande importância estratégica e profissional. Apesar das dificuldades encontradas, da carência de publicações, foi gratificante descobrir o fascinante mundo dos migrantes dentro do universo gastronômico paulistano. Sem eles, a Gastronomia de São Paulo não teria a atual configuração.

Palavras-chave: gastronomia; nordestinos; *chef*; Hospitalidade; São Paulo.

BENEDUCE, Carla Giannubilo. Hospitalidade substantivo feminino? 2007.

Resumo

Tendo por objeto de estudo o **feminino** na sua forma e conteúdo sob o ponto de vista **sócio-cultural**, essa pesquisa se propõe investigar de que forma as características do feminino foram construídas ao longo do tempo e se colocaram em sintonia com tendências de construção de um mundo mais voltado para o humano nesse início do século. O recorte especial desse estudo de gênero será a **Hospitalidade nos âmbitos doméstico, social e comercial**, tendo como problema ser investigado **os papéis do feminino na cultura ocidental**, e de que forma tais papéis desempenhados na prática da Hospitalidade doméstica contribuem para a identificação e desempenho profissional da mulher em atividades da Hospitalidade comercial. Partindo da hipótese de que a Hospitalidade comercial é inspirada

nos padrões da Hospitalidade doméstica, entende-se que a construção de papéis do feminino a partir desse cenário facilitaria a atuação das mulheres em atividades profissionais junto ao segmento de hospedagem, caso essa venha a ingressar nesse segmento. A mulher vem desempenhando importantes papéis fora do ambiente doméstico nas últimas décadas, o que faz com que atributos do universo feminino passem a integrar o **mundo do trabalho** de modo crescente. É razoável supor que ambientes de trabalho que se aproximem mais das atividades desenvolvidas pelas mulheres no ambiente doméstico possam vir a contribuir para o seu desempenho de papéis profissionais inspirados na esfera própria do feminino, sendo um facilitador para seu ingresso no mundo do trabalho, bem como para seu desempenho devido a uma forte identificação com a área. O estudo das características femininas e sua compatibilidade com a área de Hospitalidade podem ser um importante elemento para auxiliar na gestão e recrutamento e formação de recursos humanos para esse setor. Sendo um estudo de gênero não contrapõe homens e mulheres, mas sim se entende que o gênero feminino apresenta características que facilitam atitudes hospitaleiras, sendo que tais características podem se manifestar tanto em homens quanto em mulheres.

Palavras-chave: Hospitalidade; aspectos sociais e ambientes; serviços; educação; desempenho profissional; mercado de trabalho.

BERNARDO, Rosana. Qualidade de vida no trabalho uma questão de Hospitalidade. 2004.

Resumo

A presente pesquisa objetivou refletir sobre a **Hospitalidade organizacional**, que deveria se tornar uma preocupação das empresas que buscam ser competitivas, fator primordial à sobrevivência, aliada ao crescente interesse pela qualidade de vida no trabalho. Entende-se que uma organização, que vende um produto ou serviço associado à qualidade, deva estar preocupada com a satisfação de seus empregados, portanto, comprometida com os princípios da Hospitalidade. Como objetivos específicos, procurou-se, conceituar e explorar a relação do que vem a ser Hospitalidade organizacional, despendida aos **funcionários**, com o reconhecimento destes, frente à melhoria significativa de sua qualidade de vida no trabalho. O problema se apresentou mediante a pergunta: A Hospitalidade aos funcionários, nas organizações, reflete-se em seu reconhecimento de melhoria da qualidade de vida no trabalho? Elaboraram-se suposições a serem colocadas à prova, por intermédio de hipóteses. Primeira hipótese: O reconhecimento da melhoria de qualidade de vida no trabalho, pelos funcionários, está relacionada com o grau de Hospitalidade da organização. Segunda hipótese: A constatação de Hospitalidade pelos funcionários pode diferir da visão dos gestores. Terceira hipótese: A identificação e a definição de indicadores de Hospitalidade facilitam avaliá-la nas organizações. A metodologia desenvolvida foi de um estudo exploratório, com abordagem qualitativa, refletindo-se na articulação conceitual e teórica, resultante de leituras realizadas para o contexto da revisão bibliográfica. Foram realizadas entrevistas junto a profissionais das áreas de Recursos Humanos e Serviço Social, com expressivas maturidade e experiência, que atuam em organizações de grande porte, na cidade de São Paulo e adjacências. Assim, ao cumprir as etapas desta pesquisa, observou-se quão vasto é o tema a ser explorado. Espera-se, contudo, que, por meio desta pesquisa, outros encontrem aqui subsídios para a realização de novas investigações, adicionando conhecimentos ao campo de estudo da Hospitalidade.

Palavras-chave: Hospitalidade; qualidade de vida no trabalho; gestão de pessoas; Hospitalidade organizacional.

BEZERRA, Sandra Regina Zúniga de Souza. As contradições de uma cidade hospitaleira: Maringá, Paraná. 2007.

Resumo

O presente trabalho aborda a **Hospitalidade urbana** e tem como objeto de estudo o município de Maringá, Paraná. Objetivou-se identificar as formas de Hospitalidade ou inospitalidade manifestas no discurso dos pioneiros e sua relação com a Hospitalidade evocada no atual discurso de marketing de destino. O referencial teórico versa sobre a Hospitalidade enquanto campo de estudos e a relação com a **urbanidade**, especialmente com o desenvolvimento de formas de sociabilidade baseadas na experiência de vida urbana, considerando-se as especificidades de uma **cidade planejada**, como é o caso em estudo. O processo histórico da colonização e urbanização locais e regionais ocorridos a partir de meados do século passado foi abordado tendo como fonte a pesquisa bibliográfica e os depoimentos prestados pelos pioneiros ao “Projeto Memória”, destacando-se a relação da concepção original da cidade e a Hospitalidade. Para o período atual, buscou-se explorar a criação e atuação de duas entidades relacionadas: o Conselho de Desenvolvimento Econômico de Maringá – CODEM, criado a partir do movimento intitulado “Repensando Maringá” e o Maringá e Região *Convention & Visitors Bureau* - MRC&VB. Através da análise de peças publicitárias dessas entidades buscou-se a identificação de referências à Hospitalidade. Conclui-se que existe atualmente a apropriação de elementos do processo histórico. Os argumentos para atração de colonizadores e pioneiros e o apelo da Hospitalidade são repetidos atualmente no discurso do marketing de destino de Turismo de eventos evidenciando, entretanto, mudanças importantes no conceito de Hospitalidade, tendo em vista as especificidades históricas e de cada contexto.

BOEGER, Marcelo Assad. Hotelaria hospitalar como modelo de gestão nas instituições de saúde particulares de grande porte no município de São Paulo. 2007.

Resumo

A pesquisa tem como tema o **modelo de gestão** utilizado por hospitais particulares no município de São Paulo em relação ao departamento de **Hotelaria hospitalar**. A investigação foi realizada a partir de um estudo exploratório através de pesquisa bibliográfica como também por meio de observação participante em dois hospitais particulares acima de duzentos leitos, com algum modelo de Hotelaria Hospitalar já implantado. A partir de diversas análises da forma de gestão destes dois hospitais, procura-se compreender as principais tendências do gerenciamento da Hotelaria Hospitalar, o seu conseqüente efeito sobre o atendimento humanizado e a **gestão dos serviços** considerando a **Hospitalidade comercial**. A metodologia utilizada na análise foi por meio da avaliação entre indicadores financeiros e de qualidade, durante o período de doze meses comparando o desempenho dos dois hospitais com as médias de mercado. Busca-se compreender, além das atividades técnicas existentes em Instituições de Saúde, a importância que as atividades ligadas à Hospitalidade podem ter como parte de seu planejamento estratégico, tal qual a Hotelaria Hospitalar e suas derivações como a humanização e o entretenimento. Durante a investigação, a complexidade de um hospital e seus respectivos mercados de atuação foram repensados de forma a compreender os efeitos na qualidade dos serviços oferecidos para os clientes e seu atraso administrativo em relação à forma de gerir os recursos humanos, tecnológicos, materiais e financeiros. O

resultado da pesquisa demonstrou que a Hotelaria Hospitalar se incluída no modelo de gestão pode ser compreendida não somente como uma forma de melhorar as técnicas de trabalho dos serviços de apoio, mas pode ser contemplada como uma estratégia de posicionamento em relação à marca no **mercado**. O aumento do número de clientes e sua fidelização serão resultados de uma Hospitalidade que transcenda um departamento de Hotelaria enquanto atividade operacional. Esta “Hospitalidade hospitalar”, reunindo características da Hospitalidade comercial e social, servirá como base ao novo **modelo de gestão**.

A inserção dessa dissertação na faceta Hospitalidade e gestão deu-se pela preocupação central remontar a elaboração de um modelo de gestão.

BURKOWSKI, Rodrigo. Estudo das relações entre a percepção da qualidade do serviço e Hospitalidade na rodoviária um estudo de caso no Terminal Rodoviário do Tietê. 2005.

Resumo

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo exploratório sobre **qualidade dos serviços** prestados no Terminal Rodoviário do Tietê - SP e suas relações com a Hospitalidade. Adota-se as **dimensões do SERVQUAL** - metodologia criada por Parasuraman e seus colegas após mais de dez anos de pesquisa sobre qualidade de serviços - como possível ferramenta de análise e mensuração da Hospitalidade, objetivando-se, assim, vincular a metodologia citada aos referenciais da **Hospitalidade**. Utilizou-se um questionário SERVQUAL adaptado para expectativa (o que a pessoa espera do serviço/ serviço ideal) e outro para satisfação (como foi percebido o serviço). Além desses questionários, formulou-se um escalonamento, no qual o entrevistado ordenava, em grau de importância, uma lista contendo os principais serviços de uma estação rodoviária. Foram aplicados 30 questionários com entrevistados que já tinham utilizado o terminal, sendo essa amostra não probabilística, por conveniência. Ao analisar os dados sobre o terminal, verificou-se que, apesar de a administração ter realizado investimentos e estes terem apresentados resultados satisfatórios, somente um item superou as expectativas, ao passo que os outros 22 itens avaliados deixaram a desejar. O escalonamento, por sua vez, mostra que o provimento de instalações sanitárias - com destaque para a gratuidade na prestação do serviço - é a principal preocupação dos usuários. Por fim, embora o SERVQUAL tenha sido criado para analisar a qualidade do serviço, pode-se tornar, com algumas adaptações e futuros estudos, uma ferramenta interessante para investigar a Hospitalidade, uma vez que suas dimensões possuem algumas relações com o que se espera, especialmente tratando-se da **Hospitalidade comercial**.

Palavras-chave: Hospitalidade; SERVQUAL, marketing de serviço; rodoviária.

BUTUHY, Júlio César. Conflitos na Hospitalidade comercial aplicação, jurisprudência e conflitos envolvendo o código de defesa do consumidor e a Hotelaria paulista (1998-2004). 2005

Resumo

A promulgação, em 1990, do **Código de Defesa do Consumidor** - CDC modificou o relacionamento entre **fornecedores e consumidores**, pois trouxe em seu bojo, um equilíbrio há muito não existente nas relações que envolvem a compra ou venda de produtos e serviços.

Os hotéis, conforme o CDC são classificados como **prestadores de serviços** que, em alguns casos, se tornam também vendedores de produtos para os seus hóspedes, como é o caso da alimentação. Assim, o hóspede passou a ter um apoio legal para que seus direitos fossem respeitados, e, em casos extremos, demandar a indenização, material e moral, pelo não cumprimento do contratado com o hotel. A pesquisa analisa a origem dos conflitos com os hóspedes e a aplicação sucedânea do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Para tanto, foi levantada, tabulada e analisada a jurisprudência respectiva representada pelos acórdãos do Tribunal de Justiça no Estado de São Paulo envolvendo empresas hoteleiras. A estrutura do trabalho se inicia por uma retrospectiva do surgimento do Direito nas sociedades e como ele serviu de base para o desenvolvimento das boas relações pessoais e sociais; também conceitua, com base em Mauss, a dádiva como fundamento da Hospitalidade. A seguir, descreve como o Direito vem se especializando ao longo do tempo e como surgiu a necessidade de proteção do consumidor às práticas espúrias de mercado. O terceiro capítulo analisa quais artigos do CDC têm sua possível aplicação na Hotelaria. Finalmente, os resultados da pesquisa e a análise dos dados coletados são relatados e apresentados de forma a permitir alguns insights para posterior pesquisa entre as relações da Hospitalidade, a dádiva e a abrangência do CDC.

Palavras-chave: Hospitalidade comercial; hotel; código de defesa do consumidor; acórdãos; Mauss.

BRUSADIN, Leandro Benedini. Estudo do programa nacional de municipalização do Turismo no Estado de São Paulo estudo de caso do município de Altinópolis, SP. 2005.

Resumo

O **planejamento do Turismo** é uma necessidade para o desenvolvimento da atividade que cresce nos últimos anos, baseada em **princípios econômicos**, entretanto é pertinente analisar as formas e interfases que envolvem o planejamento do Turismo nos contextos **social, cultural e ambiental** de cada comunidade em função de suas especificidades. Pressupostos teóricos da comunicação e da Hospitalidade podem auxiliar no **planejamento**, desenvolvendo formas mais eficientes de participação, uma vez que política e planejamento são termos interdependentes. O **Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT)**, implantado no Brasil entre 1994 e 2001, previa uma abordagem **comunitária participativa** e a formação de Conselhos e Planos de Turismo com uma proposta teoricamente ascendente, cujos fundamentos derivariam das bases da sociedade. O estudo de diferentes visões sobre o desempenho do Programa, tomando por base a perspectiva dos gestores, de pesquisadores vinculados aos meios acadêmicos e dos próprios municípios pode contribuir para o entendimento e aprimoramento de metodologias de planejamento adequado à realidade do Brasil.

Palavras-chave: planejamento; Programa nacional de Municipalização; comunicação; Hospitalidade; Turismo.



CAPARELLI, Márcia. Identidade e Hospitalidade em questão: um olhar sobre Uberlândia – MG. 2006.

Resumo

Esta pesquisa, de caráter qualitativo, fundada na metodologia da história oral, e com os recursos dos referenciais teóricos das Ciências Sociais Aplicadas, tem como objetivo analisar as **redes de sociabilidade** da cidade de Uberlândia, Minas Gerais e da região do Triângulo, com base em depoimentos de moradores antigos e recentes, focando questões como a da mineiridade, a da **identidade** e a da **Hospitalidade**. Tentou-se delinear o que é ser mineiro em Uberlândia e no Triângulo e procurou-se refletir sobre alguns estereótipos presentes nos discursos sobre Uberlândia, como de que seus habitantes são esnobes, fúteis, e preocupados com a aparência e que, por esses motivos, migrantes e pessoas que a visitam não se sentem bem recebidos. Foram entrevistados moradores, divididos em dois grupos, o dos moradores mais antigos e o dos mais recentes, sem preocupação estatística. Cada grupo foi subdividido em três subgrupos, com base nas classes sociais (A, B, e C) e nas idades (mais de 60 anos, entre 41 e 60 e entre 20 e 40 anos). As entrevistas foram gravadas em fita cassete e transcritas para posterior análise. Foi feita a opção por colocar as falas dos entrevistados ao longo da dissertação e não apenas em um capítulo isolado de análise de dados. As principais conclusões apontam que Uberlândia é uma cidade preocupada com o progresso, onde talvez mais do que em outras cidades do mesmo porte, a questão econômica preside as relações humanas: tudo parece resumir-se em progresso, empreendimento e dinheiro, em detrimento do humano, das relações e da preservação cultural. Essa tendência foi marcante ao longo da história da cidade e foi percebida pela maioria dos entrevistados. Quanto à mineiridade, concluiu-se que esse é um construto, uma idéia que permeia a representação a respeito de Minas Gerais, sem que as pessoas tenham claro o que seja propriamente a mineiridade. Por isso, não se pode concluir que determinada cidade seja ou não tipicamente mineira. Os entrevistados nascidos em Uberlândia, mostraram orgulho por sua origem, mas recusaram o rótulo de mineiros típicos. Em relação à Hospitalidade, a partir dos discursos dos entrevistados, foi possível perceber que a cidade possui uma rede de sociabilidade própria, uma Hospitalidade voltada para as questões econômicas. Talvez por isso, exista uma ênfase no **Turismo de negócios**, uma vez que a cidade não oferece outros tipos de atrativos.

Palavras-chaves: Hospitalidade; Uberlândia; identidade; sociabilidade; mineiridade.

CARVALHO, Luiz Gonzaga Assumpção. Do fogão a lenha ao microondas: uma incursão pela comensalidade de três gerações de famílias paulistanas. 2004.

Resumo

A partir da constatação efetuada, por autores diversos, de que o partilhar da comida de forma conjunta, constitui-se como um **ato social** que transcende a experiência individual com o **alimento**, analisa-se, através deste trabalho, as permanências e transformações ocorridas nas práticas de comensalidade, de famílias paulistanas assim como na **Hospitalidade** e convivialidade ligadas a esta. O estudo focalizando o período, aproximado de 50 anos, entre a década de 1950 e os dias atuais, visa, por meio de entrevistas com familiares de três gerações, detectar mudanças ocorridas nestas práticas. Para a análise das alterações observadas, procurou-se estabelecer relações entre estas, e transformações específicas, ocorridas na sociedade que, pudessem influenciar tais práticas familiares. As variações da moral e dos costumes, a crescente profissionalização da mulher na sociedade, a tecnologia aplicada aos equipamentos domésticos e sua disseminação nos lares, as formas de abastecimento e os novos **costumes alimentares**, são, entre outros, fatores que se mostram ligados à comensalidade familiar. Na composição do público entrevistado, observa-se, uma predominância feminina devido à maior vinculação encontrada entre este gênero e as responsabilidades pela alimentação doméstica. São objetos deste estudo, tanto as variações das práticas, restritas à família nuclear, como aquelas, envolvendo Hospitalidade em que a família convida amigos e parentes à sua casa.

Palavras-chave: comensalidade; Hospitalidade; convivialidade; hábitos alimentares.

CASTRO, Sidnei Teixeira de. Gestão universitária privada e Hospitalidade a busca de indicadores: estudo de caso do curso de bacharel em Turismo em uma universidade privada. 2005.

Resumo

Esta pesquisa faz uma análise sobre a realidade de um curso superior em uma **instituição de ensino** privada. O objetivo é obter informações a respeito da percepção dos sujeitos envolvidos: alunos, professores e funcionários sobre essa realidade acadêmica. Foram elaborados questionários pertinentes ao estudo proposto, com perguntas objetivas com o intuito de descobrir quais fatores levam os indivíduos investigados a terem uma **percepção** de bem-estar ou não dentro do ambiente universitário. Os resultados obtidos foram agrupados em categorias de respostas e, em seguida, formataram-se tabelas com percentuais de incidências dessas respostas. Mediante à comparação dos dados com os referenciais teóricos: “gestão universitária” e “Hospitalidade”, foram elaboradas considerações sobre: 1. comparação dos itens que levam os sujeitos a uma percepção de bem estar na universidade e aspectos de **Hospitalidade**; 2. os aspectos de Hospitalidade levantados podem servir para a promoção da **qualidade da gestão** universitária, principalmente em relação às questões preocupantes junto às universidades privadas tais como reforma universitária, evasão escolar, concorrência e qualidade do ensino superior.

Palavras-chave: Hospitalidade; gestão universitária; qualidade.

CATALÃO JÚNIOR, Antonio Heriberto. Discurso e estilo de Hospitalidade uma abordagem sociossemiótica. 2005.

Resumo

“Estilo de Hospitalidade” pode ser uma noção muito útil ao planejamento, à gestão, à pesquisa e à análise crítica de qualquer iniciativa de **Hospitalidade**, já que tal idéia pode permitir identificar os elementos e características peculiares de um processo de Hospitalidade qualquer, assim como pode permitir a dedução do estilo de um anfitrião ou de um hóspede; sua utilidade depende, entretanto, de um conceito aplicável para identificar quais são esses elementos e características peculiares. Eis o objetivo desta pesquisa: investigar a possibilidade de um conceito de “**estilos de Hospitalidade**” aplicável ao planejamento, à gestão, à pesquisa e à análise crítica de qualquer empreendimento de Hospitalidade. A hipótese: um estilo pode ser definido como uma realidade semiótica, e pode ser deduzido a partir da perspectiva da semiótica discursiva, ou da sociossemiótica; tal abordagem propõe a análise do **comportamento social** por meio de uma perspectiva do significado; nesta perspectiva, um ato social pode ser considerado como uma performance produtora de sentidos acerca do sujeito que a realiza. Esta pesquisa consistiu em uma investigação bibliográfica sobre o repertório teórico-metodológico da semiótica discursiva (e da sociossemiótica), e seus resultados corroboraram a hipótese proposta: um “estilo de Hospitalidade” pode ser conceituado, nesta perspectiva, como um efeito de sentido acerca do sujeito de um processo de Hospitalidade, e tal efeito de sentido resulta da própria performance realizada por este sujeito, considerados os elementos actanciais, espaciais e temporais dessa performance e suas respectivas relações diferenciais.

Palavras-chave: Hospitalidade; estilo de Hospitalidade; semiótica; planejamento.

CECCHINI, Eduardo Fernando. Inserção de profissionais brasileiros em cruzeiros marítimos estudo de caso do navio Island Escape. 2006.

Resumo

Esta dissertação aborda a importância da **capacitação de profissionais** brasileiros que atuam em cruzeiros marítimos, mais especificamente na **área hoteleira de bordo**. Procura demonstrar o crescimento gradativo e contínuo dos cruzeiros marítimos dentro do Turismo nacional e, conseqüentemente, a relevância que certas peculiaridades típicas da operação de navios de cruzeiro ganham quando se pensa em seus tripulantes, principalmente ao se observar os níveis cada vez mais altos de capacitação de profissionais que são necessários para atender à demanda exigida pelo mercado turístico internacional. A partir de um levantamento bibliográfico e de pesquisa de campo realizada no navio Island Escape e nas agências recrutadoras de pessoal, procurou-se identificar como transcorriam os processos de seleção, recrutamento e treinamento dos profissionais brasileiros, no intuito de verificar a eficiência desses processos a partir do referencial teórico escolhido e da visão dos próprios tripulantes. Aborda as diferenças culturais que surgem a bordo entre a mão-de-obra proveniente de diferentes nacionalidades e a brasileira e os problemas operacionais que podem resultar daí, enfocando a grande importância que a **Hospitalidade** assume nos cruzeiros marítimos e analisando inúmeros aspectos que vão desde a recepção a bordo até o tipo de refeição servida aos tripulantes. Para a verificação das hipóteses levantadas, foram entrevistados tripulantes brasileiros, os quais proporcionaram dados que confirmaram dessas hipóteses, mostrando que os processos de recrutamento, seleção e **treinamento desses profissionais** apresentam inúmeras falhas e imprecisões, o que causa inadequações ao trabalho a bordo, bem como **comportamentos não hospitaleiros**. Logo, propicia um

aprofundamento nas percepções obtidas sobre a dinâmica do trabalho a bordo, mostrando que existem ainda muitas contribuições a serem feitas sobre o tema.

Palavras-chaves: cruzeiros marítimos; capacitação de profissionais; Turismo; Hospitalidade.

CHACHA, Julia Fiorda. Hospitalidade nas micro e pequenas empresas de Turismo estudo de caso: a região da Serra da Bodoquena, Mato Grosso do Sul. 2005.

Resumo

As micro e pequenas empresas no Brasil são de relevante importância para o desenvolvimento do país, chegando a 99,2% das empresas existentes e são ainda responsáveis pela absorção de mão de obra de milhões de pessoas. Ainda assim enfrentam grandes dificuldades para prosperar, chegando a um índice de mortalidade de 59,9% em empresas de até 4 anos. Este índice é resultado da falta de capital de giro, dificuldade de acesso ao crédito e desconhecimento de técnicas gerenciais. Para as empresas que ainda estão no mercado as dificuldades encontram-se no excesso de burocracia, na pesada tributação. As micro e pequenas empresas de Turismo da Região da Serra da Bodoquena pesquisadas também sinalizaram dificuldades em comum com as empresas do Brasil, mas apresentaram organização interna bastante diferente, com uso de processos consagrados (conhecimento operacional técnico) e de tecnologia (computadores e internet). Os **empresários** entrevistados mostraram preocupação com a **qualidade** e com a **Hospitalidade**. Pelas características das micro e pequenas empresas, a Hospitalidade foi considerada um **diferencial competitivo**, baseado principalmente na presença constante do dono e na simplicidade dos processos.

Palavras-chave: Hospitalidade; micro e pequenas empresas; Turismo; Serra da Bodoquena; qualidade.

CLEMENTE JUNIOR, Sérgio dos Santos. Festa das nações de Pariquera-Açu, Vale do Ribeira, SP. Uma reflexão sobre a Hospitalidade e festa. 2006.

Resumo.

A pesquisa **Festa das Nações de Pariquera-Açu**, Vale do Ribeira, SP: Uma reflexão sobre Hospitalidade e festa foi apresentada ao Programa de Mestrado da Universidade Anhembi Morumbi em São Paulo no primeiro semestre do ano de 2006. Por meio da metodologia de estudo de caso único com duas unidades incorporadas de análise observa a dinâmica da **Hospitalidade pública e comercial** do referido município em dois momentos distintos no tempo, durante a ocorrência da Festa das Nações na sua 8ª edição e em um período fora dela. Utiliza o recurso de entrevistas semi-estruturadas, para descrever as experiências de grupos significativos na preparação da edição de 2004 da Festa das Nações de Pariquera-Açu (membros da prefeitura municipal, organizadores do evento, responsáveis pelos restaurantes e grupos de dança folclórica local), que são apresentadas no texto de maneira descritivo-analítica, com suporte de material fotográfico que documenta a memória viva da experiência do pesquisador em campo analisado pelo método iconográfico. A Festa das Nações de Pariquera-Açu ocorria anualmente no mês de maio, compreendendo dois finais de semana, em oito dias de festa (de quinta a domingo). **O evento** apresentava duas grandes atrações aos seus visitantes, primeiro as apresentações de dança típico-folclórica de nacionalidades que deram origem ao município e segundo um verdadeiro show gastronômico que representava toda a cultural alimentar dessas mesmas nacionalidades. A investigação buscou identificar quais

eram as possíveis alterações intencionais, passíveis de observação na **Hospitalidade da cidade** de Pariqueira-Açu quando da realização da Festa das Nações. Os resultados indicaram que a participação da comunidade alterava a atmosfera hospitaleira do município que ao se preparar para Festa, mobilizava a sociedade local nos oito anos de sua ocorrência (1997-2004), principalmente no que se referia a pesquisa e resgate histórico das origens de Pariqueira-Açu. A Festa das Nações pela sua riqueza plástica, estética, artística e cultural possibilitou ao Vale do Ribeira não somente resgatar a história da colonização na região, mas trouxe visibilidade turística pelo profissionalismo com o qual a Festa vinha sendo realizada. A pesquisa registra que, mesmo diante de tais resultados, por interferência política o evento se encontra suspenso no momento atual. Embora existam muitas pesquisas sobre a região do Vale do Ribeira, sobretudo nas áreas ligadas ao meio ambiente, esta pesquisa acrescenta a possibilidade de refletir sobre a importância do **planejamento** e da gestão da Hospitalidade pública de pequenos municípios do interior do Estado, sugerindo que o planejamento turístico local seja orientado para a inclusão social da população local no planejamento público de pequenas cidades brasileiras.

Palavras-chave: Hospitalidade; festa; Turismo; cidades; Pariqueira-Açu.

CIRILO, Leczy. Monte Verde: Hospitalidade, imigração e Turismo. 2004.

Resumo

A **cultura de Hospitalidade** nada mais é do que diferentes formas de acolhimento, influenciadas por questões culturais, educacionais, sócio-econômicas e religiosas, presentes nas comunidades, e em especial na comunidade de Monte Verde-MG. A escolha de Monte Verde como “estudo de caso” deu-se por envolvimento pessoal com o lugar, pelo caráter de especificidade e identidade da pesquisadora com a região, e também pelo caráter inovador que é o **estudo da Hospitalidade em comunidades**. Para isso, usou-se a pesquisa qualitativa, como sustentação para as observações das diferentes abordagens da Hospitalidade presentes em Monte Verde, desde sua formação. Monte Verde nasceu a partir da idéia de Verner Grinberg, um **imigrante** da Letônia, um visionário de crenças e valores próprios, que tinha em seu caráter fundador a **Hospitalidade**, com base nos preceitos da religião batista. Logo após a sua fundação, chega na região o Turismo, motivado pelo interesse das pessoas em conhecer Monte Verde, pela riqueza de cenário, as belas paisagens e pela gastronomia local. O **Turismo** continua até os dias atuais, e tornou-se a mais importante atividade sócio-econômica local. Juntamente com o Turismo, surgiram outras formas de Hospitalidade, a exemplo da Hospitalidade comercial e urbana, esta última com propósitos de conhecer o interesse da administração pública em promover as verdadeiras funções sociais da cidade.

Palavras-chaves: imigração; Hospitalidade; Turismo; Monte Verde.

CUNHA, Ana Maria Campo Alves da. Uso da evidência física como forma de gerar percepções de Hospitalidade em serviços de saúde: estudo de caso com enfoque arquitetônico. 2007

Resumo

A pesquisa tem como tema o uso das evidências físicas como forma de gerar **percepções de Hospitalidade** em serviços de saúde. O estudo teve como objetivo identificar se os **elementos**

arquitetônicos dos espaços das unidades de internação são decodificados como elementos de Hospitalidade pelos profissionais que têm o poder de decidir sobre esses projetos de arquitetura. Realizado em duas etapas, a primeira foi um estudo bibliográfico sobre o assunto e a segunda uma pesquisa qualitativa e os resultados obtidos, por meio de estudo de caso. Contextualizou-se o perfil econômico da saúde no Brasil e, em particular, a saúde suplementar, onde o hospital objeto deste estudo está inserido. Procurou-se mostrar a história da arquitetura hospitalar no mundo e no Brasil, onde os **elementos dos projetos** influenciam a recuperação do paciente que procuram o hospital para tratamento. A **arquitetura hospitalar** pode ser um diferencial, contribuindo para minimizar o impacto para os usuários, transformando o ambiente em acolhedor e hospitaleiro. Foram utilizadas, neste estudo as **dimensões de acessibilidade, legibilidade e identidade como variáveis**, sendo que o resultado revelou que, embora se encontrem nos projetos de arquitetura estes três elementos, estes não são reconhecidos como geradores de Hospitalidade pelos profissionais entrevistados. Como esse conceito é pouco difundido na área da saúde, acredita-se ser importante ampliar o nível de sensibilização dos tomadores de decisão para a necessidade de considerar a **percepção do espaço**, além da técnica, buscando a **excelência dos edifícios de saúde**.

Palavras chave: Arquitetura. Hospitalidade. Indicadores.



Del Bianco, Fiorella. A comunicação em destinações de ecoTurismo sob a ótica do marketing verde: um estudo de caso na cidade de Brotas-SP. 2006.

Resumo

O objetivo deste estudo foi verificar as formas de **manifestação da comunicação** em destinações de ecoTurismo, sob a ótica do **marketing verde**. Para isso, foi realizado um estudo teórico sobre o tema, bem como uma pesquisa de campo em uma destinação de **ecoTurismo**. A fundamentação teórica foi organizada nos três primeiros capítulos do trabalho. O primeiro apresenta a caracterização do sistema de Turismo, indicando a importância da integração das empresas participantes para o desenvolvimento e aplicação de diretrizes que orientam as ações de marketing e comunicação. O segundo capítulo apresenta uma discussão sobre as características e definições do marketing, marketing societal, social e verde e as relações deste último com o ecoTurismo, destacando aspectos que alinham as empresas aos princípios do marketing verde. O terceiro capítulo apresenta um detalhamento do processo de comunicação, as suas formas e ferramentas por meio das quais pode se manifestar a comunicação sob a ótica do marketing verde. A pesquisa de campo foi realizada por meio do método de estudo de caso na cidade de Brotas, no interior do Estado de São Paulo, para poder investigar os princípios do marketing verde nas formas específicas de comunicação de uma destinação ecoturística, entre outros aspectos relacionados à teoria estudada. Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas com os principais agentes do sistema de Turismo local, em particular com a Diretoria de Turismo do Município de Brotas e agências de Turismo da região. Além das entrevistas, foi também utilizado o método de observação direta das principais **atividades turísticas** realizadas no município para identificação das formas de comunicação empregadas. Como principais resultados, o trabalho identificou uma forte preocupação com o desenvolvimento do Turismo local baseado na **sustentabilidade ambiental** da região de Brotas, constatando a mobilização integrada das iniciativas pública e privada para o desenvolvimento do planejamento turístico no município. Por outro lado, no que diz respeito ao tema central do trabalho, observou-se, no caso estudado, que essa preocupação ainda se manifesta de forma incipiente nas ações de comunicação, sejam estas de origem pública ou privada. Mesmo sendo de natureza qualitativa, os resultados aparentemente reforçam a hipótese da pesquisa. Entretanto, ainda que tenha sido observado que a comunicação de marketing da destinação ecoturística estudada pouco contempla os princípios do marketing verde, verificou-se uma forte predisposição da Diretoria de Turismo de Brotas e das principais empresas de ecoTurismo local, no sentido de desenvolver uma comunicação com o turista baseada nos princípios do marketing verde.

Palavras-chaves: Turismo; comunicação ambiental; marketing ecoturístico; marketing verde.

DIAS, Maria Antonia de Andrade. Enfermagem e Hotelaria hospitalar na promoção da Hospitalidade. 2005.

Resumo

A pesquisa tem como tema a inter-relação dos **serviços de enfermagem e de hospedagem** na promoção da **Hospitalidade em hospitais**. Foi realizada em duas etapas, sendo a primeira um estudo exploratório por intermédio de uma pesquisa bibliográfica e a segunda, um estudo de caso, com observação participante e entrevistas semi-estruturadas. Procurou-se contextualizar a enfermagem, a Hotelaria hospitalar e a Hospitalidade, buscando-se identificar se a Hospitalidade e a humanização da assistência na área hospitalar são compreendidas como sinônimos. A pesquisa justifica-se porque, embora o hospital tenha várias funções, todas voltadas para o atendimento à saúde, a principal delas é tratamento do cliente. Considerando que boa parte das pessoas que buscam o hospital o fazem muitas vezes amedrontadas, porque sentem sua vida ameaçada, e vêem o ambiente hospitalar como algo desconhecido e até assustador, nesse contexto, a **Hotelaria hospitalar** pode ser um diferencial e contribuir para minimizar o impacto do ingresso no ambiente hospitalar, criando, em parceria com outros serviços hospitalares, um ambiente humanizado e hospitaleiro, cujo objetivo é facilitar a adaptação do cliente ao ambiente. A enfermagem, constituída por profissionais de três categorias (enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem), presta assistência à pessoa, “doente ou com saúde, para que execute aquelas atividades que contribuem com a saúde ou sua recuperação (ou para com uma morte em paz) que ela executaria sem auxílio, caso possuísse a força, a vontade ou o conhecimento necessários” (Henderson, 1961), sendo tradicionalmente quem acolhe o cliente no hospital. O foco de sua atividade é o cuidado do cliente e sua inter-relação com a Hotelaria hospitalar, que pode proporcionar uma quebra de paradigmas, contribuindo para uma mudança de comportamento da equipe multiprofissional, especialmente na equipe assistencial, constituída por profissionais das várias áreas de atenção à saúde. Portanto, a interação enfermagem/Hotelaria hospitalar pode contribuir para otimizar a assistência prestada ao cliente, agregando valor ao cliente.

Palavras-chaves: Hospitalidade; Hotelaria hospitalar; enfermagem; administração pública.

DICK, Álvaro Augusto Dozzo. Festa, a manifestação de um povo a Hospitalidade do imigrante italiano em São Paulo. 2004.

Resumo

Este trabalho visa focalizar aspectos da Hospitalidade da Festa de N. Sr^a. de Casaluce, realizada pela igreja do mesmo nome na cidade de São Paulo, no bairro do Brás há mais de cem anos, e que tem no mundo somente uma equivalente, realizada pela outra única igreja consagrada à Madona de Casaluce, na cidade homônima. Para apreender a dimensão dessa festa buscar-se-á também qual o significado para aqueles que organizam e para aqueles que dela participam, pois não se pode esquecer que a Festa de Casaluce, ambiente hospitaleiro por excelência, só o é em **virtude das pessoas que compõem todo um mosaico de alegria, expansibilidade, de bem receber e de aceitar aquilo que lhe é ofertado**. A compreensão de festa, porém, passa naturalmente pela busca das circunstâncias da vinda do **imigrante italiano**, especialmente aquele que chegou entre 1870 e 1900, e trouxe para o Brasil o culto a Madona Negra. Imigrantes provenientes não só da cidade de Casaluce, pertencente à província de Caserta, mas também da região de Nápoles, uma vez que pela proximidade, a colônia napolitana além de ter como padroeiro San Genaro, também presta culto a N. Sr^a de Casaluce. Em sua nova terra, em 1900, por meio da construção por pessoas integrantes da comunidade napolitana de uma igreja, e da realização de uma festa em homenagem à sua santa de devoção, ele imigrante externava um sentimento religioso de uma forma acolhedora, pois recebia de braços abertos quem desejasse participar das comemorações. A Hospitalidade nesse caso, apresenta-se em dois aspectos distintos: em um primeiro momento a partir da

chegada dos imigrantes ao Brasil, sua acolhida pelos habitantes do novo país, bem como sua adaptação e integração à nova vida, e em um segundo momento, quando da implantação em sua nova terra, da festa de N. Sra. de Casaluce, onde São Paulo e seus habitantes que acolheram os estrangeiros foram presenteados por eles com um gesto amplo de Hospitalidade ao não restringirem as comemorações somente à colônia napolitana, mas estendendo o convite para participar a todo aquele que assim desejasse. A Festa de Casaluce como toda festa, é vista como um momento mágico, onde o tempo não obedece aos padrões do cotidiano, onde as **pessoas tornam-se atores** de um espetáculo que nunca se repete da mesma maneira, apesar de já terem sido realizadas 104 festas, nos cento e quatro anos da construção e inauguração da igreja pelos **imigrantes napolitanos**. Em termos metodológicos, foi utilizada pesquisa bibliográfica, incluindo além de livros e documentos, filmes e registros fonográficos, e pesquisa qualitativa, com entrevistas feitas ao pároco e colaboradores da igreja de Casaluce, bem como a organizadores da festa.

Palavras-chave: Hospitalidade; imigração; festa; festa de N.S. Casaluce.

A inserção desse resumo na faceta Hospitalidade comportamental deu-se pelo atores da festa os imigrantes napolitanos refletindo sobre o comportamento dos imigrantes.

DUARTE NETO, Raul Gomes. Estudo da influência do líder na criação de diferenciais competitivos de serviços em empresas de Hospitalidade. 2005.

Resumo

O objetivo deste estudo é identificar as características dos líderes do **setor de Hospitalidade** e a sua influência na **qualidade do atendimento ao cliente** como diferencial competitivo. Na primeira etapa, uma vasta bibliografia foi consultada e amplamente discutida. Analisaram-se os aspectos da **indústria da Hospitalidade** e as suas diferenciações. Posteriormente, discutiram-se as funções dos gerentes e dos líderes dentro da **estrutura organizacional**. Buscou-se de forma sistematizada, nas obras dos mais proeminentes autores, identificar e discutir, as principais características dos líderes que pudessem exercer influência na formação da cultura da empresa, especialmente, em relação à **qualidade do atendimento**. Em uma segunda etapa, através de uma, pesquisa exploratória, utilizando-se do método de análise de conteúdo, procurou-se estabelecer a identidade dos líderes fundadores que, possivelmente, influenciaram decisivamente na formação da **cultura do bom atendimento** em cinco empresas do referido setor: TAM Linhas Aéreas, Southwest Airlines, Habib's, MacDonald's e Disney World. A escolha dessas empresas baseou-se nos apontamentos de diversos autores, classificando-as como líderes no atendimento do setor da Hospitalidade.

Palavras-chave: Hospitalidade; gerência; líder; liderança.



FÉLIX, Gleiva Rios de Araújo. Educação corporativa: estudo de caso em uma empresa de transporte aéreo. 2006.

Resumo

A análise da **educação corporativa** foi o objeto de estudo desta pesquisa que teve como meta principal caracterizar o processo de capacitação profissional numa empresa aérea. O estudo abrangeu a premissa da educação nas organizações, aqui chamada de Voa Brasil. Tratou-se de uma pesquisa empírica exploratória que foi dividida em três fases, sendo a primeira composta do levantamento bibliográfico e documental; a segunda fase foi composta da coleta de dados e sistematização, definição do universo de pesquisa e amostragem de quem seriam os entrevistados. Dessa feita, envolveu os instrutores, coordenadores, diretoria e agentes de aeroportos treinados e que ingressaram na empresa Voa Brasil nos últimos três anos. Na última fase da pesquisa foi feito o levantamento dos dados e análise e interpretação dos mesmos para o estudo de caso. Constatou-se que a importância fundamental foi aliar a estratégia educacional às **estratégias organizacionais** e utilizá-las como meio de desenvolvimento humano face à **administração de recursos humanos**. Percebeu-se no programa de formação de agentes de aeroportos e da sala *vip* da empresa a aplicação do ciclo de desenvolvimento, com o levantamento de necessidades, planejamento, execução e avaliação do programa, averiguando todas as fases do ciclo, como contribuinte do processo de gestão educacional. A aplicação dos questionários resultou nas considerações dos mesmos sobre o programa de formação inicial e o ambiente de acolhimento vivenciado por estes. Os funcionários demonstraram por meio das respostas dos questionários que o ambiente proporcionado aos mesmos contribui com o **acolhimento** e valorização por parte da empresa durante o programa de ingresso na empresa e estimula a interação entre os envolvidos. A observação participativa natural contribuiu e facilitou a análise e interpretação dos dados vivenciados nessa pesquisa.

Palavras-chave: Administração de recursos humanos, educação corporativa, treinamento.

FONTANA, Rosislene de Fátima. Desenvolvimento do Turismo rural no norte do Paraná: estudo de caso da fazenda Ubatuba/Apucarana-PR. 2005.

Resumo

O **Turismo rural** vem sendo investigado por estudiosos de diversas áreas cujo objeto de pesquisa são as problemáticas vivenciadas pelo homem do campo, principalmente àquelas relacionadas à geração de emprego e renda rural. Embora importante, o **fator econômico** não deve ser o único elemento a ser levado em conta na análise da atividade turística na zona rural. O **planejamento do Turismo rural** deve ser estudado e pesquisado visando sua descrição e caracterização, de maneira que a atividade seja desenvolvida buscando de forma equilibrada a preservação cultural e ambiental do local, bem como a **inserção da comunidade**, para que a atividade turística possa agregar renda e qualidade de vida aos seus residentes e ao mesmo tempo, possibilitar aos visitantes um contato com o meio rural - seus usos e costumes, buscando a sustentabilidade econômica, ambiental e cultural da comunidade.

O presente trabalho conceitua e relata o desenvolvimento do Turismo rural inicialmente na Europa e posteriormente no Brasil, especificando a região norte do estado do Paraná. A pesquisa empírica desenvolvida utiliza a metodologia de estudo de caso único, tendo como objeto a Fazenda Ubatuba, localizada no município de Apucarana, descrevendo o processo de implantação, desenvolvimento e encerramento do empreendimento turístico: Hotel Fazenda Ubatuba, que funcionou no local no período de julho de 2003 a dezembro de 2004.

Palavras-chave: planejamento turístico, qualidade de vida; Hospitalidade turística, Hospitalidade.

FRANCO, Érica de Souza. Marketing estratégico para subculturas: um estudo sobre Hospitalidade e gastronomia vegetariana em restaurantes da cidade de São Paulo. 2005.

Resumo

O crescimento do mercado de consumidores vegetarianos no exterior e a respectiva resposta das empresas, oferecendo cada vez mais opções, se contrapõem à realidade brasileira: aqui o movimento oferece elementos tangíveis de seu crescimento, mas a resposta das empresas, em particular das de **serviços de alimentação**, parece não acompanhá-lo. Este estudo versa sobre a **Hospitalidade**, sob o enfoque do receber e acolher, no contexto comercial de **restaurantes**, cuja existência em relação aos consumidores pertencentes à subcultura vegetariana se delineia com a compreensão das suas motivações e dos seus hábitos de consumo. A materialização dessa Hospitalidade pode ocorrer com a oferta de atributos de Hospitalidade, elementos relevantes para a subcultura quando em relação de consumo com restaurantes. Com o apoio de uma pesquisa exploratória e tratamento estatístico, buscou-se, em uma primeira etapa, conhecer-se alguns hábitos e atitudes de consumo de vegetarianos que freqüentam restaurantes na cidade de São Paulo. Com os dados desta pesquisa, formatou-se um roteiro semi-estruturado de observação para levantamento de dados qualitativos sobre a Hospitalidade em restaurantes. A seguir, foram estudados sete restaurantes da mesma cidade, indicados pela subcultura, considerados aptos a atender vegetarianos. Percebe-se que, mesmo atendendo à subcultura, isso nem sempre ocorre como uma decisão estratégica, resultado do foco no mercado, fato que pode contribuir para o insucesso do atendimento. Por outro lado, os restaurantes que acompanham o **comportamento do mercado** onde atuam, oferecendo novos pratos e interagindo com os consumidores, demonstrando maior consciência da abrangência de suas atividades, mantêm-se com sucesso no atendimento a um segmento em seus primeiros estágios, mas com evidências concretas de crescimento. O estudo dos restaurantes permitiu também revelar nuances da gastronomia vegetariana, ainda desconhecida pelo público em geral e por grande parte das empresas de serviços de alimentação.

Palavras-chave: Hospitalidade; marketing estratégico; subculturas; estilo de vida; gastronomia vegetariana.

FREDERICO, Paulo Renato de Paula. Hospitalidade de Santos e a convivialidade nos Jardins da Orla. 2005.

Resumo

Os jardins da orla de Santos são os objetos de estudo desse trabalho que teve o objetivo de constatar se **atos de Hospitalidade** entre moradores propiciam a **convivialidade** no patrimônio pesquisado. Para alcançar os objetivos traçados, foi utilizada a pesquisa qualitativa

com uma abordagem etnográfica, pois se buscou descrever o **sistema de significados culturais** dos frequentadores dos jardins da orla da cidade de Santos. Por se tratar de uma pesquisa etnográfica que tem a característica de combinar mais de um método de coleta de dados, dois métodos foram escolhidos: o método de observação assistemática participativa e o método de entrevista. Na oportunidade da observação assistemática participativa, foi possível constatar que os frequentadores desenvolvem as mais diversas atividades ao longo do dia, como caminhadas, prática de diversos esportes e contemplação do patrimônio e da natureza ao seu redor. Constatou-se também que as pessoas utilizam o lugar para se relacionar umas com as outras. Uma característica marcante observada foi a grande concentração de pessoas acima de 50 anos que utilizam o patrimônio com frequência entre as proximidades dos canais cinco e seis. A partir dessa constatação, as entrevistas foram aplicadas a 60 pessoas dessa faixa etária entre os canais mencionados com o intuito de compreender qual é a relação entre os entrevistados e o patrimônio, além de constatar se os **jardins** são um lugar onde a Hospitalidade ocorre. Concluiu-se que os jardins são um patrimônio legitimado e conservado pela população observada e que é um **lugar** onde há atos de Hospitalidade que propiciam a convivialidade entre os membros dessa comunidade.

Palavras-chave: Hospitalidade; patrimônio cultural; convivialidade; Santos.

FRIEDERICKS, Liliane Provenzano. Presença da deusa na umbanda o sagrado feminino e a Hospitalidade. 2006.

Resumo

A Umbanda, é uma religião que apresenta vocação para o acolhimento desde sua origem, no início do século XX e, por este motivo, é o foco do presente estudo, que analisa a **Hospitalidade umbandista** através do sagrado feminino **presente na religião**. A metodologia selecionada é a pesquisa de caráter bibliográfico e os resultados estão apresentados em três etapas: a primeira aborda a Deusa, define o sagrado feminino, menciona sua presença e relevância nas crenças ao longo do tempo, caracteriza seus atributos e os relaciona à **dádiva e à Hospitalidade**. A segunda, trata da Umbanda, identifica os principais **cultos** presentes em sua origem, aponta a sincretização da religião com os mesmos, descreve a origem da religião segundo seus seguidores, os cultos e as festas, o relacionamento entre os iniciados e praticantes e as linhas de trabalho. A terceira e última etapa, estabelece as conexões entre os dois assuntos e a Hospitalidade e conclui que a interface entre o sagrado feminino e a Hospitalidade da religião, está no **acolher**, atributo que está presente em todas as situações ligadas à Hospitalidade umbandista, que tem como aspecto mais peculiar a inversão de papéis no tempo sagrado dos cultos, onde o **papel de anfitrião e de hóspede** são ocupados por diferentes agentes: entidades, iniciados e sacerdotes principais, que se alternam de acordo com o momento que está sendo vivenciado, todos movidos por uma dádiva inicial e interagindo dentro de um espaço especialmente preparado para esse fim.

Palavras-chave: Hospitalidade; sagrado feminino umbanda; deusa; grande-mãe.

FUJITA, Dennis Minoru. Hospitalidade nos cruzeiros marítimos no litoral brasileiro estudo de caso da Companhia Costa Cruzeiros. 2005.

Resumo

Os **cruzeiros marítimos** são uma potência mundial que agora no Brasil encontram uma demanda ávida por consumi-los. Não obstante, torna-se necessário estudar estas **motivações**, principalmente no **campo da Hospitalidade**, que tem possibilitado a expansão de grandes armadoras. Um exemplo claro deste fenômeno é a Costa Crociere, uma das empresas mais representativas e emblemáticas deste segmento no país, que é o objeto de estudo principal desta dissertação. Este trabalho foi construído por meio de uma estrutura linear com base na evolução dos cruzeiros marítimos até a sua concretização no país, que demandou uma pesquisa de campo junto aos consumidores para se compreender, de forma mais específica, como se deu o sucesso deste segmento no país, principalmente da empresa supra citada, que é uma das líderes de mercado.

Palavras-chave: Hospitalidade; cruzeiros marítimos; prestação de serviços; Costa Cruzeiros.



GALVÃO, André Luiz Braun. Hospitalidade e transporte o agenciamento de viagens rodoviárias pelas agências de Turismo da cidade de São Paulo. 2005.

Resumo

A presente dissertação faz uma análise descritiva do **transporte rodoviário** no Brasil relacionando-o com a experiência turística no agenciamento de viagens e com as características da Hospitalidade. Dessa forma este trabalho aborda as principais características do meios de transporte, dos **transportes no Turismo e da Hospitalidade**, com o intuito de traçar um paralelo sobre a participação dessas grandes áreas de conhecimento na experiência do turista em viagem. O transporte rodoviário no Turismo é tratado como um importante elemento da oferta turística brasileira na elaboração de pacotes de viagem organizados pelas agências de Turismo, com o objetivo de contribuir com alternativas na flexibilização das opções de viagem e conseqüente melhora da qualidade dos serviços de transportes turísticos. A pesquisa foi desenvolvida com agências de Turismo da cidade de São Paulo e empresas de transporte regular de passageiros procurando verificar o panorama atual do relacionamento comercial entre agências de Turismo e transportadoras. O trabalho contextualiza o agenciamento de viagens rodoviárias integrando o estudo dos transportes e da experiência turística na **Hospitalidade comercial**. Verifica-se também a problemática do cancelamento destas viagens em função da exigência de um número mínimo de turistas necessários para garantir a saída dos pacotes de fretamento rodoviário. A contribuição da Hospitalidade na operação de pacotes turísticos e nos meios de transporte torna-se relevante no **acolhimento do turista** transformando o serviço prestado pelos agentes de viagem em algo gratificante e satisfatório tanto para quem o utiliza quanto para quem o presta, ou seja, tanto para quem recebe como para quem é recebido.

Palavras-chave: transporte; transporte turístico rodoviário; experiência turística; Hospitalidade; agências de Turismo.

GARCIA, Gislene Duarte. Satisfação no trabalho em hotéis de pequeno porte estudo de caso do hotel Serrano em Juiz de Fora-MG. 2005.

Resumo

Este trabalho buscou identificar a **satisfação dos funcionários** de um hotel de pequeno porte em relação aos fatores motivacionais e higiênicos e se esta satisfação varia conforme características individuais sócio-demográficas. A teoria dos Fatores **Motivacionais e Higiênicos** foi formulada por Frederick Herzberg, e identifica dois grupos de fatores (motivacionais e higiênicos) como sendo os principais impulsionadores das ações do homem no trabalho. Cada grupo é composto por cinco fatores sendo. Proporcionar um ambiente de trabalho motivador é fundamental para que um hotel consiga profissionais aptos a serem **hospitais com os clientes**, uma vez que seu principal produto é a prestação de serviço, que depende diretamente do contato entre funcionários e clientes. Foram aplicados

questionários a 26 dos 29 funcionários do hotel, cada questionário possui sete perguntas sobre características individuais e 30 afirmativas sobre situações do trabalho que representavam os dez fatores propostos por Herzberg. O que se pôde concluir é que os fatores relativos ao ambiente de trabalho apresentaram graus de insatisfação mais baixos, deixando claro a importância destes fatores no trabalho no hotel. Outro importante aspecto foi o maior grau de insatisfação apresentado pelos funcionários de setores de back room, e, finalmente, ficou confirmado que as características individuais interferem na **percepção de satisfação dos indivíduos**, sendo fundamental que os gestores busquem compreender as necessidades de seus funcionários para, assim poder dar subsídios para que estes se motivem a trabalhar.

Palavras-chave: Hospitalidade comercial; hotel de pequeno porte; satisfação no trabalho; motivação.

GARCIA, Patrícia Oliveira. Hospitalidade empresarial e negócios na cidade de São Paulo. 2005.

Resumo

A dissertação tem como tema a **Hospitalidade empresarial** como fator gerador de negócios na cidade de São Paulo. Considerando que a Hospitalidade, enquanto modelo de prática cultural, abrange os atos de receber, hospedar, alimentar e entreter convidados ou visitantes, o trabalho busca refletir sobre a maneira como as empresas paulistanas recebem seus convidados e se este ato hospitaleiro auxilia nas negociações e concretização dos negócios entre as partes. Além disso, tenta identificar se a prática de condução de seus hóspedes a locais onde há **oferta de sexo é parte da Hospitalidade empresarial**. Assim sendo, a busca de respostas a essa questão constitui o objetivo central deste estudo. Para tanto, esta pesquisa propõe-se, de forma exploratória, a criar subsídios para o entendimento da expressão Hospitalidade empresarial, explorar as qualidades de Hospitalidade dos empresários e executivos envolvidos nestas situações e identificar se a condução dos convidados aos locais onde há circulação de sexo está relacionada com esta forma de Hospitalidade e como se processa este ato. A observação empírica aconteceu por meio da análise de conteúdo de entrevistas com cinco sujeitos relacionados a partir de sua importância no processo, a saber, três empresários, um executivo e uma relações públicas. Os levantamentos bibliográficos realizados e a coleta de dados com este universo de cinco pessoas confirmou as hipóteses do estudo, de que esta forma de Hospitalidade diferencia-se das outras maneiras de receber e pode ser considerada um **estilo de Hospitalidade**. Também se confirmaram as hipóteses de que esta Hospitalidade empresarial é utilizada como uma estratégia que facilita a consolidação de negócios, e de que a condução dos visitantes aos locais onde há oferta de **sexo é parte do entreter da Hospitalidade empresarial** e, portanto, se dá por interesses empresariais e comerciais. No entanto, apesar de usual entre os personagens da cena da Hospitalidade empresarial, esta prática ainda é velada.

Palavras-chave: Hospitalidade; Turismo de negócios; Hospitalidade empresarial.

GEMHA, Ana Beatriz Johansen Saraiva. Critérios utilizados pelos críticos gastronômicos na avaliação dos restaurantes. 2005.

Resumo

A pesquisa, de cunho qualitativo, trata de investigar os critérios de avaliação dos **restaurantes** comerciais utilizados pelos críticos gastronômicos da cidade de São Paulo, bem como as **características de Hospitalidade** segundo a opinião dos mesmos. Para alcançar os objetivos propostos foi realizada uma pesquisa empírica, de natureza exploratória, a partir de

uma amostra não probabilística, por conveniência, junto aos críticos gastronômicos dos principais meios de comunicação impressos, apontados por uma amostra. O trabalho inicia-se com uma discussão sobre a alimentação e o gosto, apresentada um breve histórico da restauração na França e na cidade de São Paulo, seguido pela discussão sobre a Hospitalidade nos restaurantes comerciais. Posteriormente aborda o restaurante como um produto, traçando sua evolução, apontando os principais conceitos e classificação. Paralelamente faz uma breve reflexão sobre qualidade nos empreendimentos gastronômicos, critérios de avaliação e a relação entre os críticos gastronômicos e **gestores** dos restaurantes. Posteriormente, apresentada, a metodologia utilizada para a obtenção dos dados, bem como o resultado obtido, onde pode-se levantar que os critérios de avaliação, dentro do universo selecionado, está baseada em dois pilares: o **alimento** e suas características e ao serviço. Quando se refere a opinião dos críticos sobre Hospitalidade nos restaurantes comerciais, a predominância é de características **relacionadas ao atendimento**, ou seja, está baseada nas relações humanas. Finalmente, é feita uma reflexão a cerca dos resultados obtidos.

Palavras-chave: Hospitalidade comercial; gastronomia; critérios gastronômico, restaurante.

GIDRA, Gilberto. Reconstruções metodológicas como contribuições para uma disciplina da Hospitalidade. 2005.

Resumo

Este trabalho tem como objetivo central, explicitar e analisar os fundamentos lógicos, epistemológicos e ontológicos da produção teórica e acadêmica atual sobre o **fenômeno da Hospitalidade**, com a finalidade de fornecer uma contribuição para outros estudos que pretendam discutir e/ou gerar **teorias e conceitos sobre a Hospitalidade** e dos quais podem emergir, ou não, técnicas e práticas, trazendo subsídios para se constituir uma **disciplina da Hospitalidade** ou, pelo menos, um campo de estudos e de pesquisas bem fundamentado sobre esse fenômeno e suas manifestações. Sua conclusão principal é que já existem paradigmas e outros pressupostos para isso. Porém, cada um deles apresenta limitações ou obstáculos próprios que não os permitem dar conta, cada qual, de toda a complexidade desse fenômeno, o que deverá exigir abordagens holísticas, interdisciplinares, capazes de reunir múltiplas **visões e perspectivas** sobre a Hospitalidade.

Palavras-chave: Hospitalidade; epistemologia; interdisciplinaridade; dádiva; Mauss.

GIOVANNINI, Roberta. Cultura organizacional e Hospitalidade estudo de caso Gazin - Paraná. 2006.

Resumo

Entende-se que uma organização, onde o colaborador ou cliente interno, sinta-se bem em trabalhar, tenha um retrato do valor gerado também aos acionistas. Para que todos os envolvidos no processo obtenham seus resultados da melhor maneira, é preciso que o clima da organização seja atraente e igual para todos e isso só é possível com uma arraigada **cultura organizacional**. Como à Hospitalidade são atribuídas as questões do bem se relacionar e respeitar o outro, este trabalho procurou demonstrar como uma cultura realmente vivida pelos colaboradores e gestores, pode auxiliar no entendimento dos indivíduos bem como na

qualidade de vida dentro da organização, uma vez que eles consigam perceber que o ambiente, os gestores, gerentes e colegas são hospitaleiros. O tema proposto para a pesquisa a ser desenvolvida é a influência da cultura organizacional na **prática da Hospitalidade** de uma organização. A pesquisa tem como objetivo analisar a influência da cultura organizacional, na prática da Hospitalidade para com os clientes internos, averiguando a interferência, ou não, no seu **desempenho pessoal e profissional**. Configura-se em um estudo de caso da Gazin Indústria e Comércio de Móveis, cuja atividade é atacadista e varejista, localizada na cidade de Douradina, no noroeste do Paraná. Na primeira etapa, a pesquisa foi do tipo exploratória a fim de levantar o problema e as hipóteses a serem trabalhadas. Para aprofundamento da mesma, realizou-se uma pesquisa qualitativa não ordenável, entrevista com o diretor e colaboradores da organização, bem como a observação assistemática, juntamente com outras técnicas de coleta de dados. A adoção de uma prática diferenciada no tratamento entre os colaboradores, gestores, clientes e ambiente, segue um caminho de inovação, o que pode ser observado por meio da pesquisa realizada na empresa, cujo processo de implantação e aceitação dos envolvidos nessa prática é descrito nessa pesquisa.

Palavras-chaves: Hospitalidade; cultura organizacional; cliente interno; organização.

GOMES, Juliete Vales. Viagens de lazer nas agências de Turismo. 2004.

Resumo

A presente dissertação investiga as viagens de lazer nas **agências de Turismo** de função vendedora e com enfoque no atendimento de pessoa física e jurídica. Aborda primeiramente as **viagens de lazer** no contexto social e psicológico dos turistas para, conseqüentemente, entender as necessidades e desejos dos mesmos. Reflete sobre a questão da relação do trabalho versus lazer até o resgate do tempo livre e a fuga do cotidiano devido ao stress das metrópoles para, finalmente, chegar ao desenvolvimento das viagens. A pesquisa foi desenvolvida com agências de Turismo da cidade de São Paulo. O trabalho contextualiza o atendimento das viagens de lazer nas agências de Turismo integrando o estudo das viagens de lazer, a **Hospitalidade comercial** nas agências de Turismo e o marketing como estratégia para agregar valor ao cliente nas relações comerciais da agência de Turismo. Verifica-se também o panorama atual e propostas de aprimoramento na atividade de agenciamento de viagens por meio da pesquisa realizada. Colocar em prática a Hospitalidade comercial torna-se uma das formas de **atrair e encantar o cliente**. Contudo, a partir do momento que reconhece um novo campo a fim de adequar o atendimento do cliente como hóspede, ressalta-se a questão de ter um **diferencial de mercado**. O diferencial de mercado é algo criativo e dinâmico que pode ser um elemento básico no trabalho de manutenção e captação de clientes e o resultado disso é a vantagem competitiva, que algumas agências de Turismo, ao aderirem a essas estratégias aqui apontadas, tendem a se destacar no mercado.

Palavras-chave: agências de Turismo; viagens de lazer; Hospitalidade comercial; marketing.

GOULART, Débora Faria. Influência dos princípios religiosos no estilo de Hospitalidade em uma instituição educacional: estudo de caso da Universidade do Sagrado Coração (Bauru-SP). 2007.

Resumo

Os estudos da Hospitalidade (de forma holística) reúnem uma gama de pesquisadores de diferentes áreas de formação, embasados por linhas diversas de pensamento teórico – metodológicos, que procuram se aproximar do sentido dessas relações sociais, na tentativa de explicá-las e contextualiza-las. O **caráter subjetivo da Hospitalidade**, marcada por diferenças socioculturais, torna complexas as tentativas de explicação ou mesmo de mensuração. Entende-se que a formação dos indivíduos na sociedade é tarefa de diferentes instituições, como a família e a escola, as quais definem padrões de comportamento que resultam em diferentes estilos, conforme a instância em que os indivíduos são associados. Para entender os **padrões de Hospitalidade** de determinado grupo ou sociedade, torna-se pertinentes trazer esses questionamentos para o campo da educação, pois se entende que a análise das relações que transcorrem no espaço acadêmico pode permitir identificar padrões de **comportamento** que resultam da aproximação entre a teoria ensinada e prática vivenciada, orientada por valores de ordem moral. Na sociedade ocidental, tornando como exemplo o Brasil, pode-se afirmar que as instituições de ensino superior, especificamente as **universidades católicas**, possuem um papel preponderante nesse contexto, uma vez que os princípios religiosos que as orientam, direcionados para uma formação integral do ser humano, buscando disseminar os **ensinamentos do Evangelho**, transmitidos não apenas por imposição de doutrinas, mas também por meio de ações efetivas que os fazem evidenciar, constituem a base moral sobre a qual se assentam muitos dos princípios que determinam as regras de Hospitalidade vigentes na sociedade. Nesse sentido, a pesquisa procura identificar se esses **princípios religiosos** influem na definição de um estilo de Hospitalidade em uma instituição católica de ensino, cujo carisma (da mantenedora do Instituto das Apóstolas do sagrado Coração de Jesus) serve de inspiração, determinando formas de relações pessoais. A investigação segue a linha hipotético-dedutiva, partindo da teoria para interpretar as evidências empíricas, utilizando um estudo específico, com abordagem qualitativa empregando questionários com questões abertas para o levantamento dos dados. O caso escolhido, uma universidade particular, comunitária, confessional, do município de Bauru (SP): a Universidade do Sagrado Coração, justifica-se pela influencia que a instituição possui na região. Os resultados apresentam que os princípios religiosos estão presentes no cotidiano da instituição, entretanto os alunos apreendem com base nas relações e não em fatos ou ações concretas. Muitas lacunas foram evidenciadas e, portanto, haveria a necessidade de um estudo mais aprofundado, que contemplasse, em igualdade, todos os atores presentes na instituição.

Palavras-chave: Hospitalidade; estilo de Hospitalidade; princípios religiosos; ensino superior; universidades Católicas; Universidade Sagrado Coração.

GRABNER, Rosvita Madalena. Revitalização da vila ferroviária de Paranapiacaba reflexões sobre o Turismo e a Hospitalidade. 2006.

Resumo

Conhecer a sua importância histórica, as diversas funções por que passou a Vila de Paranapiacaba ao longo da sua trajetória, o seu auge e a sua decadência, como também, após longo período de abandono, as estratégias de implantação de planos de preservação, a sua aquisição pela Prefeitura Municipal de Santo André da Rede Ferroviária Federal em 2002, e finalmente os planos de revitalização por meio do Plano Patrimônio com a promessa de alavancar o **Turismo na região**, são objeto de estudo deste trabalho. A tentativa de avaliar as consequências dessa intervenção e dos diferentes atores que participam do **processo de revitalização**, a partir do ano de 2001, dando conta das possibilidades abertas pelos

empreendimentos de caráter turístico e cultural que se implantaram a partir de então, suas funções e a percepção dos usuários ou protagonistas, visitantes, comerciantes e moradores antigos e recentes, como também, representantes do poder público local complementam a nossa constatação. Dessa forma, através de uma pesquisa de caráter qualitativo, utilizam-se as informações bibliográficas, documentais e visuais disponíveis, assim como trabalhos acadêmicos sob diferentes perspectivas, no sentido de contextualizar a situação atual do ponto de vista dos diferentes atores desse processo. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de campo, utilizando-se da observação sistemática participante e da técnica das entrevistas e dos depoimentos com pessoas consideradas chave nesse processo, como representantes do poder público e participantes do projeto, assim como privilegiou-se a percepção de moradores antigos e recentes, comerciantes ligados a empreendimentos inovadores como “portas abertas” e “*bed & breakfast*” e visitantes. Desta forma, foi possível aferir, de diferentes pontos de vista, as reais possibilidades de transformação da Vila, não apenas do ponto de vista do Turismo, mas de um conjunto de ações que demandaram e demandam ainda, a participação de diferentes atores.

Palavras-chaves: patrimônio; gestão pública; revitalização; Turismo; Hospitalidade.

GRAVA, Cássia Aparecida Guerreiro. Hospitalidade e festa de aniversário infantil do espaço doméstico para o comercial. 2005.

Resumo

Historicamente as **festas** sempre estiveram presentes na vida do ser humano, enquanto prática social, que se revelam por vários modos particulares de celebração, perdurando até a atualidade, demonstrada particularmente na importância que se dá ao aniversário na infância, inserido no contexto familiar e sua Hospitalidade. Assim, esta pesquisa teve por objetivo relatar o porquê das pessoas estarem optando pelo **espaço comercial** (buffet), nas comemorações de aniversário infantil, deixando de lado aquelas até então realizadas em domicílio (no lar). Como metodologia, empregou-se o tipo exploratório descritivo, sendo a amostra constituída de 70 mães, com idade entre 21 a 54 anos, possuindo de um a quatro filhos e que houvessem comemorado aniversário das crianças em buffet infantil, nos últimos cinco anos. Como instrumento, elaborou-se um questionário com dez perguntas, sendo três de identificação das entrevistadas, e as restantes, de caráter qualitativo. Maringá, Paraná, foi a cidade escolhida para a aplicação do questionário, tendo em vista o fato de se ter maior acessibilidade e facilidade de deslocamento, além de tratar-se de campo de vivência e de atuação profissional, da autora. A análise dos dados revelou que estas senhoras pertencem às classes sociais média e alta (90%), possuem em média dois filhos, em sua maioria (80%) são jovens (com a idade variando em torno de 30 anos). O valor da festa não é fator inibidor para a realização em buffet infantil, pois o retorno dos serviços oferecidos é compensatório. A escolha recai, quando possível, por **ambiente de qualidade** quanto ao espaço e ao **atendimento**, influenciando a melhor oferta de alimentos e bebidas, visando aproveitar o espaço de tempo de comemoração para oferecer o melhor ao filho aniversariante e aos convidados, desejando que os momentos possam ser preservados com boas recordações, registrados até em fotos e filmagens. Conclui-se, portanto, que a passagem da comemoração das festas infantis do **ambiente doméstico para o comercial é algo que melhora a Hospitalidade**, trazendo comodidade aos anfitriões e tende a perpetuar-se.

Palavras-chave: Hospitalidade; festa de aniversário; família; buffet infantil; criança.

GUIMARÃES, Ana Maria Peres. Canais de atendimento ao aluno em instituições de ensino superior privado na cidade de São Paulo: estudo explorativo.

Resumo

Esta pesquisa tem como objetivo identificar os **canais de atendimento** nas **instituições de ensino superior particulares da cidade de São Paulo**, com ênfase **na gestão desses canais e na percepção por parte dos alunos sobre a qualidade dos serviços** oferecidos por esses canais. Inicialmente o trabalho apresenta o atual cenário das instituições de ensino superior, sua organização e a **complexidade da gestão nesse tipo de organização prestadora de serviços educacionais**, visando a destacar a importância das políticas para retenção de alunos e controle da evasão. Em segundo lugar, é feita a revisão da teoria sobre marketing, qualidade de serviços e relacionamento com os clientes, com destaque para a importância dos canais de comunicação das organizações prestadoras de serviços, as interferências do ambiente externo e interno, o **papel dos funcionários nesse relacionamento** na construção da imagem da instituição de ensino pelos alunos. Além da revisão da literatura, é feita a análise das práticas de relacionamento com alunos de instituições de ensino superior norte-americanas vencedoras do prêmio Malcom Baldrige. Foi feita uma pesquisa exploratória, em que foram identificados os canais de atendimento ao aluno em quatro instituições de ensino superior da cidade de São Paulo, utilizando o método documental, com análise dos sites das instituições pesquisadas para identificação dos canais de atendimento e os seus serviços e análise de canais não formais para identificação de mídia gerada pelo consumidor através de comentários positivos e negativos feitos pelos alunos sobre sua percepção da qualidade dos serviços dos canais de atendimento. O trabalho apresenta resultados que indicam a gestão dos canais de atendimento aos os alunos ainda pouco estruturados e pouco vinculados ao **sistema de gerenciamento estratégico da instituição** de ensino superior analisada.

Palavras-chave: marketing de relacionamento; ensino superior; Hospitalidade; qualidade em serviços.



HAMAM, Rogério. Entretenimento em feiras comerciais sob a ótica da Hospitalidade a Erótika Fair. 2006.

Resumo

O principal objetivo deste estudo foi analisar sob o ponto de vista dos promotores de **feiras comerciais**, ou seja, quem toma a iniciativa da realização de um evento, os impactos de atividades de entretenimento em um ambiente comercial, como **prática de Hospitalidade**. Buscou-se conhecimento teórico a partir de levantamento bibliográfico, realizado através de consultas a diversas teses relacionadas com o tema, livros, artigos em periódicos e publicações. Como complemento do estudo, foi realizado um levantamento analítico do **mercado de eventos** por meio de dados históricos e consultas informais junto ao público de interesse do tema em questão. Para verificação das hipóteses levantadas a respeito do assunto e ampliação do grau de conhecimento do mesmo, foi realizado um estudo de caso com o evento Erótika Fair de 2005 (feira de produtos eróticos), no qual possibilitou uma análise mais minuciosa sobre o impacto das atividades de lazer em eventos comerciais. Após exposição dos resultados obtidos com essa pesquisa de campo, os mesmos são analisados destacando-se os fatos que possam servir de estímulo à continuidade do estudo com outros tipos de aplicações.

Palavras-chave: Hospitalidade; entretenimento; feiras; eventos; Erótika Fair.

HSIEH, Ernesto. Tecnologias alternativas aplicadas nos meios de hospedagem estudo de caso: Pousada Estrela do Mar. 2004.

Resumo

O objetivo deste trabalho é analisar e avaliar algumas das **tecnologias alternativas** aplicadas nos **meios de hospedagem**. A hipótese é de que essas tecnologias, diferentemente das convencionais, possam contribuir com a **sustentabilidade do empreendimento**. Devido à amplitude do conceito de tecnologia alternativa, ficou estabelecido, que para fins deste estudo, seriam analisados apenas equipamentos previamente construídos e oferecidos no mercado. O estudo investiga a **viabilidade econômica do uso dessas tecnologias, para mitigar os impactos ambientais nas seguintes áreas: energia, água e gerenciamento de resíduos sólidos**. Para tanto, foram utilizados para a pesquisa o método descritivo exploratório com uso de fontes secundárias e mais um estudo de caso. A análise financeira foi baseada num modelo, cujos consumos de energia e água encontram-se desenvolvidos nos apêndices. Os resultados encontrados foram de que os investimentos nestas tecnologias apresentam uma **viabilidade financeira**, quando utilizadas em locais desprovidos de serviços públicos como fornecimento de energia, água e esgoto. Essa limitação é devida ao alto investimento inicial para a instalação do equipamento. Entretanto, os benefícios ambientais são indubitáveis e foram apresentados vários exemplos de hotéis, resorts e pousadas que já adotam algumas dessas tecnologias, de maneira pontual. A pousada Estrela do Mar, localizada na Ilha do Mel (PR),

objeto do estudo de caso, é uma comprovação de que tais tecnologias aumentam a **sustentabilidade do empreendimento**. Porém, não é possível generalizar essa situação, pois é preciso avaliar e adaptar o uso destas tecnologias para cada empreendimento. A viabilidade dependerá das condições climáticas do local, dos recursos naturais disponíveis, dos serviços públicos disponíveis e do tipo e categoria do meio de hospedagem, no qual serão utilizadas estas tecnologias.

Palavras-chaves: tecnologias alternativas; meios de hospedagem; Ilha do Mel.

A inserção da faceta Hospitalidade Turística ocorreu devido a análise da sustentabilidade versus viabilidade financeira econômica. Não sendo o foco da dissertação a prestação de serviços hoteleiros nos meios de hospedagem.



YASSUDA, Margarida Hiroko. Gestão ambiental em Hotel Urbano. Estudo de caso: Meliá Jardim Europa. 2004.

Resumo

O objetivo da pesquisa consistiu em: averiguar se a **implantação de Gestão Ambiental**, em um hotel urbano, gera conscientização ambiental dos colaboradores, clientes, hóspedes e fornecedores; analisar se há melhoria do produto e dos **serviços** ofertados aos hóspedes como um grande diferencial em relação à concorrência; comprovar o posicionamento no mercado global e competitivo e constatar a imagem positiva da empresa perante à sociedade; e, por último, averiguar os resultados **financeiros positivos** com a **redução de custos operacionais** obtidos com o gerenciamento dos recursos naturais. Em uma metrópole como São Paulo, que apresenta inúmeros problemas gerados por impactos ambientais, a problemática é melhor caracterizada pelo questionamento proposto pela autora: Por que implantar uma política de gestão ambiental, em um hotel estabelecido na cidade de São Paulo?. A operação do dia a dia de um hotel, onde ocorre a circulação diária de centenas de clientes, funcionários, hóspedes e fornecedores, pode servir de modelo para a implantação das melhores práticas ambientais tais como a coleta seletiva, redução do desperdício de água e energia, conscientização das pessoas. Durante a pesquisa, foram aventadas duas hipóteses: os hotéis influenciam com boas práticas ambientais os clientes, comunidade, funcionários, fornecedores, e também os futuros projetos hoteleiros; os clientes em sua percepção como hóspedes, reconhecem e valorizam os hotéis que adotam políticas ambientais. Para o estudo, escolheu-se a pesquisa exploratória, mediante a qual foi possível sistematizar informações com as quais a pesquisadora tem envolvimento e familiaridade. Fundamentou-se, também, nos procedimentos da observação assistemática participante, na medida em que a pesquisadora integrou a equipe de trabalho como a gestora do hotel Meliá Jardim Europa, estudo de caso da presente dissertação. Para a obtenção das informações e dados necessários para o estudo utilizou-se da pesquisa bibliográfica, entrevistas, e a apresentação do estudo de caso: hotel Meliá Jardim Europa, pertencente à rede Sol Meliá. As entrevistas foram colhidas entre os funcionários e hóspedes do Hotel, e profissionais de organizações não-governamentais e de Hotelaria. Diversos temas interligados são abordados no decorrer da pesquisa tais como: a Hospitalidade no século XXI, **qualidade ambiental** e sua relação com a Hospitalidade; alianças estratégicas desenvolvidas entre empresas privadas e do terceiro setor; classificação ou certificação ambiental dos hotéis. Devido à escassez de bibliografia que remeta a pesquisa de campo, esta poderá dar início a estudos mais aprofundados ou continuidade ao projeto, avaliando com mais precisão e objetividade os resultados ora relatados. Os dados coletados e analisados podem fornecer informações consistentes, tanto para a Hotelaria como para outros segmentos, que servirão para o planejamento e administração de qualquer empreendimento, e talvez contribuir para a conquista de um mundo melhor.

Palavras-chave: Hospitalidade; Hotelaria; consciência ambiental; gestão ambiental; qualidade de vida.

A inserção dessa dissertação na faceta Hospitalidade e gestão deu-se pela afirmativa preocupação com a redução de custos operacionais por meio da gestão ambiental.



KHOURI, Dolly. Hospitalidade e acolhimento na comunidade libanesa em São Paulo (1973 a 1992). 2007.

Resumo

Este estudo teve como objetivo verificar, no processo sócio-cultural de adaptação de um grupo de **imigrantes libaneses** em São Paulo, a reprodução e as modificações das **práticas de Hospitalidade** de seu país de origem. Procurou-se perceber os processos de integração, a transmissão de usos e costumes dos **padrões de Hospitalidade** e a leitura desses padrões. Isso implicou em investigar, no ambiente complexo e múltiplo coabitado por culturas distintas, o grau de **acolhimento** e de abertura, proporcionado na recepção a esses imigrantes. Para isso, foi relevante conhecer o contexto histórico e social em que a decisão de emigrar fora tomada. É importante mencionar que a pesquisa abrangia o período da guerra civil libanesa. Para evitar uma simplificação do fenômeno e o risco de interpretar as possíveis transformações apenas como resultado de uma influência da cultura do imigrante em coabitação com a cultura receptora, buscou-se meios de contato com o grupo para criar condições de reflexão sobre os fatos na voz dos próprios personagens. Adotou-se então o método de história oral para a pesquisa, que além de ser adequado a temas relacionados à imigração, permite estabelecer um vínculo entre entrevistador e entrevistado, motivando o entrevistado a contar a sua história. A situação de todo imigrante é pontuada de encontros para os quais sua cultura original não lhes deu parâmetro de **conduta**. Os testemunhos dos relatos orais revelaram as características da interpenetração de padrões culturais entre eles e os brasileiros e fazem uma menção especial à **Hospitalidade brasileira** e à liberdade a eles concedida para manifestar a sua cultura. Os resultados indicam assim que a Hospitalidade libanesa vem sendo reproduzida no Brasil, não exatamente da mesma forma que no Líbano. Algumas alterações foram introduzidas no decorrer do tempo em função de vários fatores, dentre eles, o contato com os padrões brasileiros, a diferença no ritmo de vida no oriente e no ocidente, as distâncias geográficas e a disponibilidade do tempo em uma metrópole como São Paulo. Além disso, o estilo de vida e os valores se alteraram ao longo do tempo, influenciados pela modernidade e pela globalização.

Palavras-chave: imigração; acolhimento; Hospitalidade; cultura.



LAHR, Maria Cristina Zerbo Rocco. Profissional da Hotelaria uma abordagem exploratória de sua formação. 2004.

Resumo

As importantes transformações causadas pela globalização da economia e da comunicação nas relações humanas que permeiam e unem a sociedade, afetaram de modo particular as formas de trabalho e a **educação**, especialmente no que diz respeito à introdução de novas demandas relacionadas às atividades de **Turismo e Hospitalidade**. A demanda por profissionais habilitados para atuarem nos setores citados pressionou a **oferta de cursos de Hotelaria** no Brasil resultando em um aumento expressivo de cursos ofertados, tanto em nível médio técnico quanto nível superior nas modalidades de tecnólogo e bacharel, e mais recentemente pela oferta de cursos seqüenciais. Entre as questões que necessitam ser abordadas para compreender a extensão e a profundidade da relação entre a demanda e a oferta mencionadas, tendo como pano de fundo a Lei de Diretrizes e Bases (LDB) para a Educação (Lei 9394/96) e as **diretrizes curriculares para o curso de Hotelaria**, neste trabalho foram tratadas: a expectativa dos alunos ingressantes contrapondo-se à realidade da formação proporcionada pelas instituições de ensino; a sintonia entre as grades curriculares dos cursos oferecidos e as essências das indicações da LDB. Metodologicamente, partiu-se de um estudo exploratório dos cursos ofertados por duas instituições de São Paulo com tradição em formação e educação no setor estudado: as Faculdades SENAC de Turismo e Hotelaria (cursos técnico, tecnólogo e bacharel) e a Universidade Anhembí Morumbi (seqüencial e bacharelado), utilizando a pesquisa bibliográfica para embasamento teórico, pesquisa documental para análise das grades curriculares e pesquisa empírica mediante uso de questionário para investigar o perfil dos alunos matriculados nos diversos níveis de formação oferecidos pelas duas instituições, observando-se e analisando fatores como: idade, sexo, motivação para a escolha do curso, responsabilidade pelos encargos financeiros, pretensões e expectativas quanto ao futuro profissional. A avaliação dos dados observados permite elaborar algumas propostas de ajustes e modificação buscando contribuir para a formação de um profissional bem preparado em questões referentes a valores de humanidade e Hospitalidade, capaz de atuar como agente reflexivo e transformador de sua realidade, indo além do treinamento profissional restrito à mera repetição de procedimentos e experiências consolidadas pelo mundo do trabalho.

Palavras-chave: Hospitalidade; formação profissional; educação em Hotelaria; globalização; mercado de trabalho.

LEITE, Claudio Roberto. Significados da Hospitalidade em propaganda e construção de identidade da marca: análise filmica da Margarina Qually. 2007.

Resumo

O propósito deste trabalho é analisar os **significados da Hospitalidade** nas mensagens publicitárias de Qqualy. Foram analisados os conteúdos informativos e conotativos, assim como a estrutura narrativa das mensagens publicitárias da margarina Qqualy com base nos conceitos elaborados pela teoria da narrativa filmica. Para investigar se os signos que evocam Hospitalidade podem ser explorados em uma propaganda para a construção da marca, foram selecionados oito filmes publicitários referente a fase de lançamento **do produto no mercado**. Inicialmente, foi estabelecida a divisão e contagem dos planos, em seguida foram analisadas as vozes, características dos personagens, manifestações do produto e o papel do produto na história. O estudo tem como objetivo geral analisar os signos que evocam Hospitalidade na propaganda e ajudam a criar uma **identidade de marca**. Foi necessário também analisar o processo de construção dos significados da marca e identificar algumas manifestações da Hospitalidade, além de examinar os signos da Hospitalidade na propaganda de Qqualy. Os resultados revelaram que as manifestações de Hospitalidade no ambiente doméstico é um apelo constante nas mensagens de Qqualy e contribuíram, juntamente com outros elementos da mensagem para a transferência de significado simbólico a marca. A representação de atos relacionados a Hospitalidade doméstica na propaganda evoca a idéia de que essas práticas sociais são desejáveis pelos espectadores e confere a mensagem uma linguagem persuasiva.

Palavras-chave: Hospitalidade. Marca. Qqualy. Comunicação.

LÉVY, Jean-Francois Henry Netter. Estudo das relações da Hospitalidade na gestão de hotéis de negócios sob a ótica do referencial do balanced scorecard um estudo de caso. 2005.

Resumo

O Balanced Scorecard, concebido originalmente para medir o **desempenho das organizações** é hoje um sistema de administração da estratégia que atende os requisitos da empresas modernas ao envolver em seu processo o tratamento da mensuração do desempenho não apenas dos ativos tangíveis, mas também dos intangíveis que hoje representam papel de destaque no sucesso das organizações, sendo um modelo que efetivamente suporta a direção da empresa em todo o processo de administração da estratégia, desde a sua formulação até sua implementação e controle. Este trabalho estuda a aplicabilidade do Balanced Scorecard no ambiente da **Hospitalidade comercial**, no qual a Hospitalidade pode ser vista como um fator estratégico intangível que relaciona a instituição com seus **hóspedes (clientes) e colaboradores**, e busca verificar como está sendo utilizada essa ferramenta de gestão na Hotelaria, através do estudo de caso em duas organizações hoteleiras. A pesquisa conclui pela viabilidade do uso da ferramenta no ambiente da Hospitalidade comercial de empreendimentos hoteleiros de grande porte e abre espaço para novas pesquisas voltadas a sua aplicabilidade em organizações de menor porte e pesquisas voltadas ao desenvolvimento de indicadores específicos de Hospitalidade.

Palavras-chaves: Balanced Scorecard; estratégia; administração estratégica; indicadores de desempenho; Hospitalidade.

LIMA, Marina Lindenberg. Organizador profissional de eventos perfil de competência profissional. 2004

Resumo

Esta dissertação visa à obtenção do título de Mestre. O objetivo é mostrar o atual perfil do **Organizador Profissional de Eventos** – PCO - e as **competências** necessárias para o desempenho dessa atividade. Por se tratar de profissão não regulamentada e, dado que o **mercado de eventos** vem crescendo muito nestes últimos quarenta anos, considerou-se relevante o estudo das **competências profissionais** que esse profissional deve dominar para prestar serviços com eficácia, num mundo altamente competitivo de hoje. Os estudos feitos foram baseados em legislação específica, bibliografia e informações obtidas por meio da Internet, somados à vivência e à experiência pessoal. Apresentou-se o fenômeno evento: sua origem; aspecto histórico e sociológico. Indicou-se o contexto de trabalho do PCO, que utiliza conhecimentos de Administração, Relações Públicas, Turismo e Hospitalidade. Uma pesquisa de campo foi efetuada junto a PCOs, sediados na cidade de São Paulo, dos quais a maioria é associada à entidade que os representa. O conteúdo do instrumento de pesquisa utilizado foi baseado em texto específico, de literatura científica internacional, que trata do perfil de competência para os futuros líderes da **indústria da Hospitalidade**. Foi aplicado um questionário semi-estruturado, enviado e recebido por meio da Internet. Os resultados apontaram competências consideradas importantes para que o PCO se desempenhe. Os resultados apontaram também áreas de conhecimento que podem fundamentar a formação profissional do PCO. As conclusões indicam o perfil de competências desse PCO e as áreas de formação profissional mais adequadas a esse perfil: Administração, Relações Públicas, Comunicação, Turismo.

Palavras-chaves: organizador; profissional de eventos; eventos; perfil profissional; competências.

LOPES, Silvia Letícia. Museu da imigração Hospitalidade e visitação. 2005.

Resumo

A **Hospitalidade** e visitação no Museu da Imigração têm por objetivo perceber se aspectos como: importância do acervo, trabalhos pedagógicos, **estrutura física e atendimento aos visitantes**, encontram-se diretamente associados à Hospitalidade. Identificando se o apelo histórico e até mesmo biográfico promove o envolvimento do visitante com o lugar. O estudo iniciou-se com uma pesquisa histórica, bibliográfica e documental, para a elaboração do referencial teórico e verificação da situação atual do museu. Após esta fase inicial, foram realizadas entrevistas com os colaboradores do museu e com os visitantes, objetivando-se obter a opinião destes em relação ao local. Os resultados desta pesquisa demonstraram que o Museu da Imigração é **hospitaleiro** a quem o visita, por meio de um acervo e instalações que permitem uma interpretação e fruição adequada do local.

Palavras-chaves: Hospitalidade; museus; visitante de museus; museus públicos; Museu de Imigração.

LUCHEZI, Tatiana de Freitas. Salão internacional do automóvel da cidade de São Paulo uma opção de Turismo, lazer e Hospitalidade. 2005.

Resumo

O Salão do Automóvel, realizado na cidade de São Paulo, é um dos **eventos** de destaque no segmento de **feiras e exposições**. Em 1960, foi a terceira feira criada no Brasil, organizada

pela promotora Alcantara Machado Feiras de Negócios. A apresentação desse estudo se dá com a análise do evento, contemplando a **Hospitalidade** e a prática do Turismo e do lazer. O produto automóvel, exposto na feira, representa um dos grandes ícones de consumo da sociedade contemporânea, além de ser um instrumento para locomoção de turistas na prática do autoTurismo. A feira propriamente dita recebe destaque por seu grande porte e estrutura organizacional; sua realização mobiliza grande número de mão-de-obra, gera divisas com a captação de turistas e atrai visitantes com diversos interesses pelo evento. O espaço físico do salão também é uma opção para a prática de lazer do visitante, principalmente urbano. Nele, ocorre o exercício da Hospitalidade e a relação assimétrica entre a promotora, os expositores e os visitantes do evento. Para análise aprofundada do Salão do Automóvel, realizou-se um estudo exploratório que teve como instrumentos fontes bibliográficas, roteiros de entrevista para coleta de depoimentos de pessoas ligadas ao evento e à indústria automobilística e pesquisa de campo. Ao final do trabalho, pode-se constatar que o Salão do Automóvel apresenta uma gama de fatores que o qualificam como objeto elucidativo de fomento do **Turismo**, de espaço para lazer, do exercício da Hospitalidade e de megaevento na cidade de São Paulo.

Palavras-chaves: Hospitalidade; Salão do Automóvel; Turismo; eventos; lazer.



MARGONI, Catherine Cavalcanti. Reflexões sobre a aplicação da interdisciplinaridade em cursos de Turismo. 2006.

Resumo

Os projetos interdisciplinares exigem um grande comprometimento na busca dos temas a serem trabalhados e na maneira como são desenvolvidos em um **curso de Turismo**. Como trabalhar com a interdisciplinaridade sob a ótica do docente que atua em diversas Instituições de Ensino Superior é o objetivo principal dessa pesquisa, que se justifica pela obrigatoriedade da interdisciplinaridade no Projeto Político Pedagógico das Instituições de Ensino Superior de acordo com as Diretrizes Curriculares do curso. Na prática interdisciplinar, as **disciplinas** devem se entrelaçar, buscando uma integração, muitas vezes não clara para o docente que deve colocar o projeto em andamento. A fragmentação das disciplinas começa já na **grade curricular**, dificultando a elaboração de propostas claras e efetivas. Para descrever a situação atual, é apresentado um histórico dos cursos de Turismo da Grande São Paulo, mostrando os primeiros cursos e primeiras práticas interdisciplinares. A pesquisa caracteriza-se por um estudo exploratório de casos múltiplos, que envolveu entrevistas com especialistas que trabalham com cursos de Turismo e projetos interdisciplinares em diferentes instituições buscando reconstruir a história por meio de tais relatos, levantamento bibliográfico em busca de sólidas bases conceituais, além de pesquisa de campo envolvendo a participação da pesquisadora em projetos interdisciplinares em duas diferentes instituições adotando-se procedimentos de pesquisa participante e de pesquisa ação, analisando-se os dados posteriormente mediante o confronto com as referências teóricas conceituais. São apresentados os diferentes formatos do curso de Turismo ao longo dos anos, modelos de propostas interdisciplinares e análises do ponto de vista do bacharel que atua como docente nesses cursos. Nas considerações finais são discutidos os diferentes aspectos envolvidos na dinâmica de relacionamento pessoal entre **professores e alunos** e entre os próprios professores como decorrência dos contatos que são estabelecidos para a realização dos projetos interdisciplinares. Espera-se que o avanço nos **estudos sobre Hospitalidade** possa vir a contribuir para a melhoria dessas relações por meio de explicações mais claras das regras e normas de convivência entre os envolvidos, integrando-os à realidade apresentada, favorecendo as condições para que sejam alcançados os objetivos propostos em relação à interdisciplinaridade.

Palavras-chave: Turismo; interdisciplinaridade; educação; formação profissional; Hospitalidade.

MARTINS, Edinéa. A Hospitalidade na área de saúde pública no município de São Paulo. 2004.

Resumo

A crítica à Saúde Pública no Município de São Paulo, há alguns anos, vem sendo matéria de discussão com o questionamento da atenção dispensada a uma das áreas mais importantes do bem-estar social: a Saúde Pública. Em 2001, segundo a *Revista Saúde São Paulo, da Secretaria Municipal da Saúde* (jun. 2004), “a radiografia da saúde pública no município de São Paulo não mostrava bons sinais: equipamentos deteriorados, número de funcionários insuficientes e falta de investimentos”. As maiores queixas da população relacionavam-se às filas enormes para a marcação de consultas e exames, tempo de espera e mau atendimento por parte dos atendentes (servidores públicos). Com a descentralização da Saúde, mediante o Plano Diretor do Município de São Paulo, foram criadas as Coordenadorias de Saúde em cada Subprefeitura, as quais têm sob sua responsabilidade a implantação do SUS, com mais efetividade na produção da saúde e controle das ações do processo saúde-doença da região, pretende-se constituir as bases para a melhoria da saúde e qualidade no atendimento aos cidadãos. O presente trabalho expõe os resultados de uma pesquisa exploratória e de um estudo de caso que buscaram aumentar o conhecimento do estágio em que se encontram os mecanismos dessa forma de gestão, bem como saber algo mais da percepção dos usuários sobre o novo sistema de coordenar a saúde pública no Município de São Paulo. O objetivo geral deste estudo foi analisar eventuais mudanças em Hospitalidade nos serviços Públicos da Saúde, oferecidos pela Coordenadoria de Saúde Jaçanã/Tremembé, após a descentralização do Sistema Municipal de Saúde. Tendo como base o estudo de caso realizado na Coordenadoria de Saúde Jaçanã/Tremembé, por intermédio de entrevistas realizadas a dez usuários na Unidade Básica de Saúde Jardim Apuanã — Jaçanã/Tremembé e a dez Profissionais da Coordenadoria de Saúde em estudo, pergunta-se se houve mudanças em Hospitalidade nos serviços de Saúde Pública, oferecidos pela Coordenadoria de Saúde da Subprefeitura Jaçanã/Tremembé. Por conseguinte, elaboraram-se as seguintes hipóteses: Uma das possíveis mudanças ocorre na relação entre Servidores Públicos e Usuários na área da Saúde Pública, por intermédio do Projeto Acolhimento. Facilitação no acesso de usuários dos Serviços Públicos da Saúde, mediante a implantação da Coordenadoria de Saúde na Subprefeitura Jaçanã/Tremembé. Procurou-se também conhecer melhor o Projeto Acolhimento, criado pela Secretaria Municipal de Saúde, no contexto do SUS - Sistema Único de Saúde, o qual vem sendo implementado nas 31 Coordenadorias de Saúde do Município de São Paulo, percebendo-se a presença de conceitos relacionados à Hospitalidade, apesar da utilização de outro vocábulo: “Acolhimento”.

Palavras-chave: Hospitalidade; saúde pública; descentralização; acolhimento.

MARTINS, Wanessa Renault. Convention and visitors bureaux a contribuição do setor privado para o marketing dos destinos. 2004.

Resumo

A dissertação intitulada “Convention and Visitors Bureaux: a contribuição do setor privado para o marketing dos destinos”, trata dos Convention and Visitors Bureau, assim como do estudo de caso sobre o Juiz de Fora Convention and Visitors Bureau, procurando conhecer a atuação desses organismos tendo como ponto de vista de análise a teoria do Turismo e da Hospitalidade. Inicia-se com a contextualização no cenário contemporâneo onde se insere o

objeto de estudo, buscando as relações entre os C&VB's, o **Turismo e a Hospitalidade** no contexto atual. Buscou-se descrever os C&VB's partindo de sua origem e histórico, passando por aspectos conceituais essenciais a sua ampla compreensão e esclarecendo sobre sua atuação, procurando evidenciar suas possibilidades e limites para contribuir no **desenvolvimento do Turismo** em uma localidade. O estudo de caso sobre o Convention and Visitors Bureau de Juiz de Fora, permite exemplificar o que seja a realidade de um C&VB, suas dificuldades e os principais benefícios produzidos por este, através da descrição de suas atuação desde suas ações operacionais às relações estabelecidas com os diversos segmentos da sociedade. A pesquisa possibilitou novos olhares sobre esses organismos como representativos agentes do marketing de **destinos turísticos**, com o objetivo de descrever suas características e atuação ao longo do tempo.

Palavras-chave: Convention and Visitors Bureaux; marketing de destinos; marketing turístico; Hospitalidade; Turismo de eventos.

MASCARENHAS, Flávio de Souza. Atratividade de equipamentos de lazer. 2005.

Resumo

Sabe-se que o tempo livre dos indivíduos é fundamentalmente ocupado com atividades de **lazer** e que esse tempo de lazer é na quase totalidade ocupada com atividades exercidas no âmbito da vida doméstica. Este é, sem dúvida, o principal obstáculo à frequência a **equipamentos urbanos e turísticos de lazer**. A partir desse referencial teórico, que analisou o lazer, as relações entre as práticas de lazer domésticas e extradomésticas, esta pesquisa coloca o problema do peso das variáveis, clima, temperatura, dia da semana e do mês na frequência a um equipamento de lazer ao **ar livre da periferia da cidade de São Paulo**. O instrumento básico da pesquisa foi uma planilha preenchida diariamente pelos técnicos do referido equipamento que davam conta da quase totalidade dos dados necessários. Os resultados, se não são conclusivos, apontam, ao menos, para soluções metodológicas a serem adotadas em futuras pesquisas sobre a atratividade de equipamentos de lazer.

Palavras-chave: lazer; tempo livre; equipamentos de lazer; lazer doméstico; lazer extradoméstico.

MATOS, Francisco de Castro. Organizações do terceiro setor fomentadoras do Turismo receptivo na cidade de São Paulo. 2005.

Resumo

O tema desta pesquisa é “Organizações do Terceiro Setor fomentadoras do Turismo receptivo na **cidade de São Paulo**”. As ações presentes no trabalho desenvolvido por estas organizações, suas relações com o governo e segundo setor colaborando para a **Hospitalidade da cidade**. Há também uma tentativa de ampliar o conceito de “**Turismo receptivo**” fazendo uma análise de sua importância no cenário nacional e em São Paulo, mostrando os elementos que o compõem tendo estes elementos uma grande importância no **crescimento social, político e econômico** da cidade de São Paulo.

Palavras-chave: Turismo; organizações não-governamentais; terceiro setor; Turismo receptivo.

MAZARO, Ricardo Anson. Caipirinha o coquetel como signo do patrimônio cultural na Hospitalidade brasileira. 2005.

Resumo

A dissertação objetiva apresentar a **Caipirinha** como um signo absoluto do **patrimônio cultural na Hospitalidade brasileira**. Nesse enfoque é observado o fato da Hospitalidade se desenvolver através dos **laços sociais** promovidos pelo consumo da bebida, e os **rituais** que envolvem o referido ato social. Para tanto, discorreremos inicialmente sobre a história das bebidas na humanidade, assim como a relevância da coquetelaria na **sociabilidade humana**. Do Brasil colonial ao contemporâneo, a cachaça, principal bebida do coquetel, alternou seu sentido social nos diversos aspectos que compõe o cotidiano do cidadão brasileiro: a vida lúdica, **gastronômica**, sócio-econômica, política, folclórica, estética, mística e até medicinal. Entretanto, o fator permanente envolvendo nosso principal destilado, assim como o notório coquetel derivado dele, remete ao fato de ambos serem verdadeiros mediadores da sociabilidade em virtude de suas características gustativas, tanto em termos nacionais, quanto internacionais. Além de mostrar a amplitude do consumo da Caipirinha na psicologia coletiva do povo brasileiro, a pesquisa aborda a sociologia das trocas simbólicas em relação ao visitante estrangeiro, como um importante indicador da Hospitalidade brasileira e, concomitantemente, como patrimônio e identidade cultural nacional, integrando a população de leste a oeste; norte a sul do país, com a mesma eloquência que o futebol, e a multifacetariedade de nossa música e culinária regional.

Palavras-chave: Hospitalidade; patrimônio cultural; caipirinha; coquetel; signo.

MEIRELLES, Maria Cristina Ribeiro. Parque das fontes em São Lourenço - MG percepção dos turistas e moradores quanto ao seu uso e funções. 2005.

Resumo

Pretende-se neste trabalho, caracterizar o uso do Parque das Fontes e o dimensionamento de sua importância ao longo do tempo, tomando como base os pressupostos teóricos do **Turismo de saúde**, da Hospitalidade e do desenvolvimento sustentável. Para isso, buscou-se considerar os impactos decorrentes da exploração dos recursos minerais em parques urbanos, e, no caso específico, identificar sua implicação para o Turismo e a **Hospitalidade local**. O objeto de estudo da pesquisa é o uso público do Parque das Fontes, administrado pela iniciativa privada, situado no centro da cidade de São Lourenço, no Sul de Minas Gerais, município considerado pólo do Circuito Turístico das Águas. Como procedimento metodológico, utilizou-se a pesquisa com entrevistas fechadas e abertas. Para aplicação dos questionários e entrevistas adotou-se a conduta semi-estruturada, a partir da escolha intencional dos grupos a serem entrevistados. A pesquisa com os **turistas e moradores** objetivou traçar o perfil desses usuários e sua **percepção quanto ao uso turístico das águas minerais no Parque das Fontes**. Buscou-se ainda, depoimento de representantes locais, no que se refere às tendências atuais do uso do parque, quanto ao potencial hidromineral e o seu aproveitamento para o Turismo em São Lourenço. A identificação de diferentes visões sobre a importância da preservação das águas minerais e o estudo sobre o uso do Parque, evidenciaram a necessidade

de uma **readequação das atividades econômicas e turísticas** do Parque das Fontes, de forma a privilegiar a saúde, o bem-estar, e o desenvolvimento sustentável.

Palavras-chave: Hospitalidade; Turismo de saúde; São Lourenço; desenvolvimento sustentável; Parque das Fontes.

MELCHERT, Lucia Novoa. Hospitalidade para o idoso em serviços hoteleiros estudo de caso: Solar Ville Garaude. 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, idosos.

MELO, Ana Júlia de Souza. Participação do Ilhéu na prestação de serviços turísticos de lazer aquático em Fernando de Noronha. 2004.

Resumo

O presente trabalho trata da investigação e análise sobre as formas de participação dos ilhéus nas empresas que oferecem **serviços de lazer aquático aos turistas** que visitam Fernando de Noronha. Situado no Oceano Atlântico e distando 545 km de Recife e 360 km de Natal, o Arquipélago é constituído por 21 ilhas e ilhotas que formam um dos mais belos ecossistemas do planeta, fator de grande contribuição na justificativa de sua **vocação turística**. Apesar desta vocação, os **serviços turísticos**, que começaram a ocorrer a partir do encerramento das atividades prisionais no Arquipélago, em 1972, desenvolveram-se, **em sua maioria, de modo improvisado**, visto que não se verificou grande preocupação governamental quanto ao estabelecimento de políticas de desenvolvimento que pudessem contribuir para a organização do Turismo em Noronha, ou para o envolvimento da comunidade no processo de abertura para o Turismo. A partir da observação destes fatos, desenvolveu-se o presente estudo, com a finalidade de conhecer um pouco mais sobre as origens e história do Arquipélago, seus atrativos e serviços turísticos e, em especial, pelo fascínio que exercem sobre os turistas, os serviços turísticos de lazer aquático, analisando e avaliando a **participação do ilhéu** neste contexto. Utilizando os métodos e técnicas da pesquisa exploratória, foi possível verificar a baixa utilização do ilhéu pelas empresas prestadoras de serviços turísticos de lazer aquático, analisar os motivos que contribuem para esta situação e, na medida do possível, apresentar sugestões para a melhoria deste quadro.

Palavras-chave: Fernando de Noronha; lazer aquático; Turismo; prestação de serviços.

MENEZES, Maria Regina. Hospitalidade e dádiva o caso do Santo Daime. 2005.

Resumo

Nosso estudo tem como foco a problemática da **Hospitalidade e da dádiva na doutrina do Santo Daime**. Vamos tentar demonstrar aqui a ingestão das plantas de poder - denominadas pelos adeptos de Rainha e Jagube - ingredientes da bebida com o nome de Ayahuaska - promove uma comunicação de amor, verdade, justiça, caridade, perdão que eles passam a adotar e a externalizar para todo o seu entorno. A pesquisa utilizou métodos da observação participante, da pesquisa bibliográfica e entrevistas com os membros da Doutrina. Estamos corroborando com **Marcel Mauss**, para quem nas sociedades arcaicas a dádiva é o fundamento das **relações sociais**, onde o dar, receber e retribuir fazem parte do fluxo comunicacional cotidiano. Bem diferente da sociedade moderna cuja Hospitalidade e dádiva são vistas em termos de estratégias de lucros. Na parte final das pesquisas descobrimos um conjunto de terminologia do repertório da **história das religiões** que estamos inserindo no trabalho. Investigamos **o dar, receber e retribuir** dentro do contexto que estamos supondo **sagrado para os adeptos**.

Palavras-chave: Hospitalidade; dádiva; Santo Daime.

MIRANDA, Ubiratan de Assunção. Comportamento do consumidor de restaurantes na cidade de São Paulo um estudo exploratório. 2004.

Resumo

Este trabalho tem como objetivo principal a verificação do **comportamento do consumidor em restaurantes** na cidade de São Paulo, a partir das teorias de marketing de serviço. A fim de obter os resultados propostos, foi realizada uma pesquisa quantitativa com uma amostra não probabilística a frequentadores de restaurante na cidade de São Paulo. Também foram discutidas as questões pertinentes ao serviço, tendo, como pano de fundo, a restauração, aqui entendida como: o conjunto de atividades relacionadas com a produção e o **serviço de alimentos e bebidas**, em hotéis e restaurantes, uma vez que, o serviço prestado, agrega **valor ao consumidor**, sendo um dos fatores mais importantes na diferenciação dos restaurantes dos demais concorrentes. Além disso, foram abordados fatos como: o surgimento dos restaurantes, a partir de seu aparecimento como instituição social na Europa, mais especificamente na França por volta do século XVIII e o seu desenvolvimento com a expansão da Hotelaria; o surgimento das primeiras casas de pastos no Brasil, tendo como foco a cidade de São Paulo; a restauração contemporânea e suas diversas classificações e a conceituação do restaurante como **produto de mercado**. Finalizando, é feita uma reflexão acerca do uso dos restaurantes, das principais tendências na restauração e de seus principais movimentos, a partir dos resultados da pesquisa.

Palavras-chave: marketing de serviço; comportamento; restauração; classificação de restaurantes.

MIRANDA, Luiz César de. Avaliando o trabalho educativo para a Hospitalidade nos hotéis de Cuiabá. 2007.

Resumo

Estudo das formas de **trabalho educativo** realizado nos estabelecimentos hoteleiros de Cuiabá para o **desenvolvimento de atitudes hospitaleiras**, partindo da premissa de que o trabalho educativo, entendido como processo de construção da humanidade no indivíduo, necessariamente deve ser conduzido respeitando as características da cultura do povo que recebe, seus valores e sua história, do mesmo modo em que deve levar em consideração a identidade cultural dos hóspedes e o respeito às diferenças. Para entender a cultura local, considera a imigração ocorrida no final do século XX, que levou para Cuiabá / MT pessoas de todas as regiões do Brasil atraídas pela divisão do Estado e promessas de emprego, causando mudanças no estilo de Hospitalidade por meio da inclusão de novos padrões culturais. Considera as especificidades da Hotelaria da cidade de Cuiabá, especialmente em relação ao ambiente pouco competitivo, a predominância de administração familiar e o **reduzido empenho no desenvolvimento profissional das equipes de trabalho**. A pesquisa de campo efetua um diagnóstico do trabalho educativo realizado nos empreendimentos hoteleiros locais tomando como parâmetro a **abordagens pedagógicas: de transmissão, de problematização e de condicionamento**. São considerados no estudo tanto os estabelecimentos com trabalho educativo próprio quanto instituições que oferecem o trabalho de forma terceirizada. Reflete sobre o conceito de Hospitalidade e as normas de Hospitalidade vigentes no Brasil elaboradas pelo IH e regulamentadas pela ABNT. Os dados são complementados por pesquisa qualitativa com visitantes da cidade visando obter informações sobre a percepção do hóspede da Hospitalidade local. A interpretação dos dados levantados no estudo de caso é feita com base nos referenciais teóricos identificados em estudo bibliográfico caracterizando o procedimento hipotético dedutivo. Os resultados pretendem contribuir para oferecer elementos que permitam uma reflexão crítica sobre as ações implementadas e sugerir formas alternativas que levem a **um trabalho educativo mais eficiente junto aos colaboradores da Hotelaria**.

Palavras Chaves: imigração em Cuiabá (MT); Hospitalidade; administração hoteleira; trabalho educativo; formação de recursos humanos.



NAKANE, Andréa Miranda. Valorização do capital humano nos eventos corporativos organizados pelos princípios da gestão Disney sonhar, acreditar, ousar e fazer. 2006.

Resumo

Sendo a atividade de eventos um dos mais relevantes meios geradores de vínculos entre as pessoas e a **Hospitalidade um processo de interação social**, que busca a harmonização das relações humanas, o estudo em questão inclui a análise da sinergia de ambas as conceituações focadas na **área corporativa** como forma de intensificar os esforços de marketing e comunicação e consequentemente obter maior participação no mercado competitivo do século XXI. A proposta da adaptação de uma gestão empresarial que há mais de 75 anos consegue se manter fortalecida mundialmente, a das organizações Disney, visa criar um diferencial no processo de **organização de eventos corporativos**, tendo como referencial seus quatro pilares – Sonhar, Acreditar, Ousar e Fazer – orquestrados pelo capital humano, vital para a execução dos acontecimentos especiais e que serão refletores da **cultura de Hospitalidade** que lhes foi ofertada. A **aplicabilidade desse modelo** adaptado foi comprovada **em um evento de porte médio de uma empresa no ramo de celulose e papel**, no ranking entre as cem maiores companhias brasileiras, demonstrando sua eficácia e eficiência na realização de uma ação memorável sob a ótica dos convidados e dos próprios membros da equipe organizadora.

Palavras-chave: eventos; Hospitalidade; gestão Disney; mercado corporativo; capital humano.

NUNES, Sandra Maria Andrade. Tema nordestino no comércio e no Turismo da cidade de São Paulo estudo de caso: Restaurante Andrade. 2006.

Resumo

O desenvolvimento do Turismo na cidade de São Paulo nem sempre fez parte dos principais objetivos econômicos do poder público, não obstante os segmentos de negócios e de eventos, relevantes para a cidade, apresentarem números expressivos nas estatísticas do Turismo nacional. **A população paulistana, formada por imigrantes de diversas origens**, assim como por **migrantes das regiões brasileiras, principalmente, a nordestina**, influencia o lazer, a cultura e, conseqüentemente, a oferta turística da cidade. A população nordestina ali presente é significativa e, apesar das dificuldades encontradas durante o processo de migração e de adaptação ao novo espaço, os **referenciais da sua cultura foram reconstruídos e encontram-se espalhados por todos os bairros da cidade**. O objetivo deste trabalho é apresentar o aproveitamento do tema nordestino no comércio e no Turismo de São Paulo, tendo o **elemento nordestino no papel de anfitrião, sob a ótica do visitante**. Os aspectos selecionados para a identificação dos **símbolos da cultura nordestina relacionados ao Turismo foram à gastronomia, a música e a dança**, contextualizados no ambiente do receber comercial. Para o desenvolvimento da pesquisa, fez-se uso da metodologia de pesquisa exploratória e bibliográfica, complementada por pesquisa de campo e um estudo de caso elaborado com informações obtidas no Restaurante Andrade, estabelecimento de

restauração, localizado no bairro de Pinheiros, apontado por guias gastronômicos como típico nordestino, onde foi realizada uma entrevista com o proprietário, e aplicados questionários com os clientes, além de observação direta durante a pesquisa de campo. Os resultados da pesquisa mostram que os espaços de lazer da cidade relacionados ao tema nordestino são freqüentados, mormente, por nordestinos e descendentes, moradores da cidade levando à conclusão que o tema nordestino é aproveitado no comércio e no lazer da cidade.

Palavras-chave: Hospitalidade comercial; Turismo; migrantes nordestinos; cidade de São Paulo; restaurante.

A inserção dessa dissertação na faceta Hospitalidade comportamental deu-se devido o sujeito da pesquisa, ser a cultura nordestina e o elemento nordestino no papel de anfitrião no estado de São Paulo.



OLIVEIRA, Isaira Maria Garcia de. Hospitalidade em shows de música um estudo sobre as relações entre artista e espectador nas casas de espetáculos. 2005

Resumo

Este trabalho tem por objetivo fazer uma reflexão sobre as **relações de Hospitalidade em 74 shows de músicas** realizados em cinco casas de espetáculos na cidade de São Paulo entre novembro de 2003 a setembro de 2005, analisando sob o ponto de vista teórico, como acontecem essas relações e como se manifesta o **comportamento dos envolvidos** sendo eles artistas, suas equipes de produção, imprensa, convidados, tipos de espectadores identificados e profissionais que atuam nessas casas de espetáculos que possuem a mesma característica estrutural. Como metodologia, utilizou-se da observação assistemática – participante. Como base teórica dessa análise, o trabalho apresenta **conceitos das áreas de Hospitalidade, entretenimento e comportamento do consumidor**. Essa análise introdutória apresenta como principais resultados obtidos, a descrição das atividades desses profissionais que atuam nos bastidores de shows de música, bem como das entidades de classe envolvidas para a realização do mesmo, além de fazer uma análise sobre o comportamento dos envolvidos (artistas, suas equipes de produção, imprensa, convidados, tipos de espectadores e outros profissionais) em relação a: emoção, **percepção**, atraso no início dos shows, atitudes durante sua realização, formação de filas e tempo de espera para entrar no camarim e contato direto com o artista.

Palavras-chave: Hospitalidade; shows de música; eventos; entretenimento; espetáculos.

OLIVEIRA, Luiz Fernando de. Lazer em resorts o estudo de caso do Eco Resort Avaré Jurumirim. 2005.

Resumo

Este estudo analisa o **lazer em resorts** a partir de um estudo de caso do “Eco Resort Avaré Jurumirim”, sendo realizado a partir de uma pesquisa exploratória qualitativa, tendo como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, visando torná-lo mais explícito, além de possibilitar uma maior flexibilidade ao se considerar os mais variados aspectos relativos aos fatos estudados. Para realização deste estudo foram selecionados os hotéis que fazem parte do “Eco Resort Avaré Jurumirim”, pela facilidade de acesso e oportunidade de um bom relacionamento com seus gestores pois, em muitos resorts, contatados para a realização deste projeto, a receptividade não foi positiva. Os hotéis foram selecionados por possuírem características de um resort, além de ter uma **equipe fixa de monitores** o ano todo, sendo que os hotéis que fazem parte do “Eco Resort Avaré Jurumirim” são o Hotel Berro D’Água e o Hotel Península. A primeira fase da pesquisa teve um caráter exploratório onde se pretende buscar informações nas fontes documentais, sendo feita uma revisão bibliográfica, tendo como base autores ligados ao lazer. A segunda fase foi do tipo descritiva, onde o

enfoque foi o qualitativo, cujo objetivo não é conhecer a frequência dos fenômenos mas, principalmente, como estes ocorrem e quais as razões que os explicam. Nesta segunda fase, foram analisados, além dos hotéis da região de Avaré-SP, dois marcos na recreação hoteleira do Brasil, o SESC Bertioga-SP e o Club Med de Trancoso-BA, pela observação de suas instalações e programações, que serviram como referência ao se analisar o “Eco Resort Avaré Jurumirim”. Este estudo tem como objetivo avaliar a importância do **profissional de lazer dentro da estrutura organizacional** da empresa estudada. A partir das teorias do lazer identificar o **papel e o perfil esperado de um animador cultural em um resort**. Avaliar a diversidade e a estrutura dos equipamentos de lazer oferecidos pela empresa estudada. Observar e analisar as **atividades recreativas** oferecidas para os diferentes públicos do resort, quanto a sua diversificação e qualidade. Estabelecer um modelo para a elaboração de uma programação de lazer em resorts, que contemple os mais diversos interesses dos hóspedes do resort e que contribua com sua **educação para o lazer**.

Palavras-chave: lazer; resorts; diversificação; Eco Resort Avaré Jurumirim; perfil profissional gráfico.

A inserção dessa dissertação na faceta Hospitalidade e ensino ocorreu, pois o objetivo foi avaliar a importância do profissional de lazer (o papel e o perfil).

OLIVEIRA, Mario da Silva. Concepção e administração de restaurantes e seus reflexos sobre a implantação do conceito de Hospitalidade um estudo de caso. 2005.

Resumo

A dinâmica **indústria de restaurantes** é uma das maiores empregadoras e geradoras de renda no Brasil. Sua importância para a economia nacional, somada aos novos paradigmas de administração de empresas criados pela globalização, tem favorecido o surgimento de novos **modelos de gestão em restaurantes**. Este trabalho é uma pesquisa qualitativa realizada junto a quatro restaurantes estabelecidos na cidade de São Paulo, cujos empreendimentos são reconhecidos por seu sucesso e têm funcionado, ininterruptamente, há mais de cinco anos. Seus proprietários, embora não tenham formação acadêmica na área de gestão de restaurantes, atestam à importância da Hospitalidade na **gestão do negócio**. Esta pesquisa busca rever conceitos teóricos relacionados entre a **gestão de restaurantes e sua relação com Hospitalidade** a partir do estudo dos quatro casos. A **gestão dos estabelecimentos gastronômicos**, que a princípio parece simples, apresenta-se como uma operação dinâmica e complexa. O mercado, sob clima de extrema concorrência e sob o jugo das expectativas do consumidor, impõe aos gestores o cuidado com detalhes fundamentais para o sucesso do negócio. São diversas as ações administrativas que geram eficácia em um empreendimento. Nesta pesquisa apresenta-se o estudo do conceito de restaurante, a identidade do estabelecimento, que possibilita o desenvolvimento dos processos operacionais; emerge aspectos de Hospitalidade que contribuem com o **bem receber** e o diferencial conceitual representado pelo conjunto das idéias concebidas, por meio das quais é possível perceber que a razão do restaurante existir é o cliente, que se conquista com Hospitalidade, e o empreendedor, que edifica o empreendimento.

Palavras-chave: Hospitalidade; gastronomia; restaurante.

A inserção dessa dissertação na faceta Hospitalidade e gestão deu-se por causa do foco ser modelos de gestão.

OLIVEIRA, Patrícia Gonzaga de. Pousada e território um estudo de caso da cidade de Tiradentes – MG. 2006.

Resumo

Esta pesquisa propõe um estudo sobre a **urbanização de um território** a partir do desenvolvimento do Turismo e da Hotelaria. Para verificação e análise da pesquisa teórica, buscou-se compreender a relação entre as pousadas e o processo de turistificação na cidade de Tiradentes-MG. A atividade turística pode ser compreendida por meio das relações estabelecidas entre a sociedade, o espaço e a cultura. O processo de organização e **utilização do espaço para o Turismo** pode se tornar um **instrumento de valorização ou degradação dos bens culturais**. Optou-se por uma abordagem predominantemente qualitativa. Contudo, parte dos dados foi tratada de forma quantitativa. A principal técnica utilizada durante os trabalhos de campo foi a entrevista: com formulário semi-estruturado aplicada a moradores da cidade; com formulários estruturados a proprietários de pousadas ou a responsáveis por elas. No total, foram entrevistados 15 moradores e 43 proprietários ou responsáveis por pousadas. Verificou-se que o processo de formação do produto turístico Tiradentes ocorreu sob a influência de diversos atores sociais demonstrados neste trabalho, por meio de um sistema. No caso das pousadas, um dos principais agentes da turistificação na cidade, a ausência de atividades em conjunto e a externalização das responsabilidades ambientais constituem-se em aspectos negativos. Constatou-se, porém, que a maioria dos **moradores** não percebe nenhum tipo de problema com relação à expansão do número de pousadas. Eles fazem questão de destacar as oportunidades de trabalho e renda que os **meios de hospedagem oferecem à população local**. O patrimônio cultural é visto pela comunidade e pelos empreendedores como o principal vetor do desenvolvimento turístico da cidade, portanto lhe concedem um expressivo destaque e importância.

Palavras-chave: pousada; turistificação; patrimônio cultural; Tiradentes (MG).

OLIVEIRA, Valmir Martins de. Responsabilidade social e Hospitalidade um estudo sobre o apoio de empresas a projetos culturais. 2006.

Resumo

Este estudo tem o objetivo de analisar como as formas de apoio a **projetos culturais** podem compor a estratégia de **responsabilidade social das empresas**, sob a ótica do **marketing de relacionamento e Hospitalidade**. Nesse sentido, foram selecionados os principais aspectos que evidenciam as políticas de responsabilidade social, a fim de permitir uma análise sobre o relacionamento destes com o apoio a projetos culturais, para atuais e potenciais clientes, bem como para comunidades. Com base na estruturação de uma proposição teórica e a identificação das variáveis norteadoras da pesquisa, foi realizado um estudo de caso sobre a atuação da empresa American Express do Brasil. Os resultados do estudo revelaram o posicionamento empresarial relacionado ao estabelecimento de vínculos com públicos estratégicos, fortalecendo uma imagem corporativa de responsabilidade social e valorização, preservação e disseminação das manifestações culturais. Eles também sugerem que as relações empresariais com entidades do Terceiro Setor formam alianças estratégicas, na condução de projetos sociais e culturais.

Palavras-chave: Hospitalidade; responsabilidade social empresarial; projetos culturais; marketing de relacionamento; marketing cultural.



PINTO, Alessandro Rodrigues. Elementos de Hospitalidade em estádios de futebol o caso da Vila Belmiro. 2004.

Resumo

A preocupação inicial em relação ao objeto de estudo desta pesquisa surgiu com a **percepção de um “esvaziamento” dos estádios de futebol no Brasil**, mais especificamente no estado de São Paulo. Pouco visitados por torcedores em dias de jogos e pouco aproveitados como patrimônio cultural e como atração turística. O presente trabalho trata das **relações de Hospitalidade** em estádios de futebol estudando o caso específico do estádio Urbano Caldeira, popularmente conhecido como Vila Belmiro localizado em bairro de mesmo nome, na cidade de Santos, estado de São Paulo, Brasil. Procura-se identificar as relações de Hospitalidade, bem como, os “protagonistas” destas relações com o objetivo de se extrair subsídios à discussão acerca de um modelo de **estádio mais hospitaleiro**. A pesquisa é constituída de observações de outros estádios no Brasil e na Espanha para efeito de comparação e de coleta de dados junto aos frequentadores do estádio estudado. Foram entrevistados torcedores do Santos Futebol Clube, torcedores de equipes adversárias em visita à Vila Belmiro, moradores do entorno imediato do estádio e comerciantes, líderes e associados de torcidas organizadas do Santos e de outras equipes. Realizou-se também pesquisa quantitativa com o objetivo de encontrar dados auxiliares à essa análise. Esses dados mostram como considerações finais, algumas sugestões no que se refere ao modelo de gestão do estádio. Além disso, aponta-se a necessidade de outras pesquisas no intuito de verificar possibilidades de **inserção do estádio em roteiros turísticos**.

Palavras-chave: estádios de futebol; Santos Futebol Clube; torcidas; violência; Hospitalidade.

PIZZO, Rodomil. Eventos: uma estratégia para ocupação de leitos em períodos sazonais nos resorts. 2007.

Resumo

Os períodos sazonais são considerados os maiores desafios para a **indústria hoteleira**, e garantir a continuidade e manutenção das taxas de ocupação requer ações diárias em um **empreendimento de hospedagem**. Os **eventos** são considerados uma das estratégias para garantir esta descontinuidade. Essa dissertação discorrerá sobre uma das estratégias de Marketing e comercialização utilizada pelo Rio Quente Resorts em Goiás para manutenção e busca na permanente continuidade das taxas de **ocupação de leitos do empreendimento** mesmo nos períodos de baixa estação. Através de um estudo exploratório de caso do Evento: Programa Profissional do Turismo, analisar os impactos desta estratégia de marketing e comercialização nos resultados das taxas de ocupação.

Palavras-chave: eventos; marketing; Hospitalidade, resorts.

POLIZEL, Herbert Henji. Sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade um estudo exploratório descritivo. 2005

Resumo

Com a proposta de avaliar os **meios de hospedagem** em relação à estrutura física, equipamentos oferecidos, segmentação da demanda e **serviços prestados**, destaca-se que os sistemas de classificação hoteleiros por qualidade são instrumentos que formalizam um relevante paradigma no mercado hoteleiro. A utilização de sistemas classificatórios por estrelas, diamantes, casas ou outros símbolos a princípio objetiva orientar a demanda hoteleira, possibilitando também a atuação como ferramenta de trabalho para estabelecimentos de hospedagem, agenciamento de viagens e investidores no setor. Diante desse panorama, esta pesquisa objetiva apresentar as características dos **sistemas de classificação** de meios de hospedagem por **qualidade** em alguns países do mundo, enfatizando a conexão destes com o sistema de classificação oficial brasileiro, que já passou por muitas mudanças significativas desde a elaboração da primeira matriz de classificação, em 1978, até a última, lançada em 2002. Por meio de levantamentos bibliográficos e pesquisa exploratória, também foi feita uma análise de como o mercado hoteleiro paulistano se comporta frente ao desinteresse pela solicitação do sistema de classificação oficial brasileiro. Este desinteresse, motivado por questões mercadológicas, desencadeia possíveis preferências pela adesão a outros sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade, como: classificações privadas, consórcios hoteleiros e formalização de marcas de segmentação de redes hoteleiras.

Palavras-chave: Hospitalidade; classificação hoteleira; qualidade; políticas públicas.



REZENDE, Aldo. Interfaces da crise habitacional brasileira, projeto mutirão experiências e vivências no contexto da gestão social de projetos. 2005

Resumo

Na perspectiva de contextualizar as origens da atual crise habitacional brasileira, o presente trabalho, num primeiro momento, através do método de pesquisa descritiva, busca ressaltar pontuações de fragmentos históricos relacionados ao processo de definição da estrutura fundiária no Brasil, com a consolidação do latifúndio seguido da especulação da terra no espaço urbano a partir do processo de propulsão do capital industrial e suas contradições socioeconômicas, políticas, culturais e ambientais evidenciadas a partir do segundo quartel do século XX. No contexto de crescimento, urbanização e modernização das principais cidades brasileiras, a acumulação das demandas sociais, em especial em relação ao déficit habitacional quantitativo e qualitativo, resultou no agravamento da crise habitacional brasileira, oportunidade em que a intervenção do Estado através de políticas públicas para o setor da habitação popular, principalmente através da construção massiva e padronizada de conjuntos habitacionais mostrou-se incapaz de dar solução. O objetivo principal deste trabalho está centrado na perspectiva de evidenciar através do sistema de **autoconstrução em regime de mutirão**, a possibilidade de consolidação de uma nova ordem social comprometida com a **construção da identidade coletiva**, do espírito de vida em comunidade e do exercício da cidadania. Num segundo momento, pautado nos princípios da metodologia de pesquisa participante, e através da implementação de metodologias participativas utilizadas nas respectivas etapas de **planejamento e gestão do projeto de trabalho técnico e social**, o presente trabalho busca destacar a importância da atuação do profissional na condição de co-produtor social e instrumento facilitador de possíveis transformações da realidade a partir da mobilização social no eixo da construção da cidadania. Através das experiências vivenciadas durante 14 meses nas etapas de **planejamento e gestão participativa** dos trabalhos técnicos e sociais circunscritos ao Projeto Mutirão Habitacional de Aracruz - ES, os resultados obtidos confirmaram a viabilidade de alternativas de resposta a crise habitacional através da participação popular, desde que asseguradas condições necessárias de implementação da proposta, principalmente em relação a autonomia plena para o exercício da cidadania e garantia da **autogestão democrática** do processo.

Palavras-chave: Hospitalidade; movimento de moradia; crise habitacional; mutirão; cidadania.

RIBEIRO, Robinson Luiz Mendes. Políticas públicas de Turismo e o processo de inclusão/exclusão social. 2005.

Resumo

Foram pesquisados os impactos das **políticas públicas de Turismo** nos processos de inclusão/exclusão social. Para tanto se delimitou o **espaço social do município** de Mata de São João, no estado da Bahia, e o período da década de 1990. Pretendeu-se avaliar o quanto às políticas públicas de Turismo atuaram no sentido de **reforçar ou não a coesão social no espaço** delimitado. Foram desenvolvidas reflexões conceituais sobre a inclusão/exclusão social, buscado o sentido das principais políticas públicas de Turismo atuantes no município, selecionado um **sistema de indicadores econômicos sociais** como instrumento de avaliação das mudanças ocorridas na década de 1990 no local, realizado uma re-construção do **processo de turistificação** da área e uma pesquisa de campo interpretativa. Os resultados evidenciaram que as principais políticas públicas de Turismo presentes no município de Mata de São João, durante a década de 1990, ao contrário da retórica oficial e oficiosa, atuaram no sentido do envolvimento um Turismo reforçador de processos de exclusão social em detrimento de processos de inclusão social.

Palavras-chave: Turismo; inclusão/exclusão; Mata de São João; Bahia.

A inserção dessa dissertação na faceta Hospitalidade turística, ocorreu devido o sujeito da pesquisa ser as políticas públicas de Turismo, antepondo a faceta Hospitalidade comportamental onde percebemos a predominância do comportamento humano para o processo de inclusão e exclusão social.

ROBAZZI, Alexandre Nunes. Percepção visual da Hospitalidade em logotipos hoteleiros. 2006.

Resumo

A leitura da Hospitalidade em sua ampla dimensão tem explorada neste estudo uma de suas partes mais intrigantes: a **percepção visual**. Diante da hipótese de que há um **padrão na leitura humana da Hospitalidade**, supostamente presente em **elementos gráficos**, esta pesquisa foi desenvolvida de forma a identificar tais elementos, especificamente traços, formas, cores e composições gráficas comerciais (**logotipos**). Inicialmente foi realizado estudo exploratório bibliográfico diversificado nas áreas com inferência neste tema que compôs um embasamento conceitual e teórico que deu suporte à elaboração de uma pesquisa de campo de cunho quantitativo. A pesquisa de campo foi conduzida de forma a obter junto a dois grupos populacionais distintos suas avaliações quanto ao grau de **Hospitalidade percebido nos diversos elementos gráficos** estudados. A partir do tratamento estatístico dos dados obtidos na pesquisa de campo e a partir da medição da percepção visual, foi possível comprovar a existência de um padrão na leitura visual da Hospitalidade dentre os grupos estudados, bem como apurar os **elementos gráficos puros ou compostos**, além das **cores** que mais representam a Hospitalidade para os entrevistados. Este resultado permite primeiro comprovar a possibilidade de tangibilização da Hospitalidade e, segundo, a identificação das formas e cores que mais a representam no processo de leitura.

Palavras-chave: Hospitalidade; percepção visual; logotipo; marca; designer.

ROSAL FILHO, João. Logística da prestação de serviços como agregadora da Hospitalidade um estudo de caso: Aeroporto Internacional de Guarulhos. 2004.

Resumo

O presente trabalho explora a relação entre a **logística da prestação de serviços**, a prestação de serviços em geral e o marketing de serviços de forma a evidenciar que a **qualidade nos serviços prestados** está relacionada com o grau de **Hospitalidade comercial** percebida por aqueles que recebem os serviços, isto é, os usuários. A logística tem seu papel fundamental como integradora dos fornecedores, produtores e usuários, portanto, pela rede de abastecimento, uma vez que é o processo que busca o gerenciamento e a coordenação de todas as atividades na rede de oferta, desde o fornecimento e as compras, passando pela produção, até os canais de distribuição aos clientes e/ou usuários em geral. O poder do consumidor sobre as empresas, nunca foi tão intenso como nos tempos atuais. Mesmo quem não atua em contato direto com o elo final de uma rede produtiva ou de prestação de serviços, já se deparou com essa verdade, portanto, qualquer melhoria na logística existente, agregará valor à Hospitalidade comercial, como resultado do aumento da qualidade percebida pelo consumidor, estimulando a **competitividade, a fidelização do usuário** e principalmente sua satisfação. O Aeroporto Internacional de Guarulhos, escolhido como objeto de um estudo de caso, é um local de trânsito turístico e comercial, responsável pelo transporte de passageiros que optam pelo transporte aéreo, de fundamental importância para o **setor turístico**, bem como o local de chegada de pessoas (turistas, passageiros, visitantes) que, em última instância, caracteriza o denominado Turismo receptivo e nesse contexto, a logística tem papel fundamental em relação à satisfação e fidelização dos usuários, atuando como agregadora de valor à Hospitalidade comercial. Deve-se considerar que os produtos turísticos, dependem basicamente, da qualidade dos serviços prestados e de toda uma logística que permita ao usuário, ser atendido com Hospitalidade.

Palavras-chave: logística de prestação de serviços; transporte aéreo; Hospitalidade comercial; Turismo receptivo; marketing de serviços.

ROSOLINO, Maria José. Reflexões sobre Hospitalidade virtual e suas implicações no planejamento e construção de websites no mercado editorial. 2006.

Resumo

A partir da análise sobre os diferentes conceitos de **Hospitalidade e “virtualização”**, chega-se a uma definição de **Hospitalidade virtual**, inserida no **contexto empresarial**, com ênfase no **mercado editorial**. O objetivo principal desse trabalho é o de estudar as características dessa **forma de Hospitalidade**, a fim de refletir conceitualmente sobre o assunto e suas implicações no planejamento e construção de websites como uma das formas de **gestão de relacionamentos entre uma empresa e seus diferentes públicos** de interesse. Numa primeira etapa, a metodologia utilizada inclui a elaboração de pesquisas exploratórias, lastreadas por consultas a diversas fontes bibliográficas, no sentido de formular um conceito de Hospitalidade virtual. Em seguida, lança-se mão de uma pesquisa documental sobre empresas do segmento para a construção de um cenário, complementada por dados e informações coletados a partir de entrevistas com profissionais das áreas relacionadas aos temas correlatos. Nesta etapa novos elementos de análise, como processos de comunicação de marketing, compostos de comunicação e prestação de serviços são observados no contexto da

Hospitalidade virtual. Por fim, o trabalho discute a possibilidade da adoção da Hospitalidade virtual como uma das preocupações no desenvolvimento de conteúdos de websites institucionais.

Palavras-chave: Hospitalidade virtual; processo de comunicação; gestão de relacionamentos; planejamento e construção de websites; mercado editorial.

RUBINO, Silvia. Políticas públicas de Turismo a Hospitalidade pública ao excursionista em Bertioxa. 2004.

Resumo

Este trabalho tem como objetivo analisar o **excursionismo** mediante o seu conceito, relacionando-o com a **representação social** formada pelo imaginário popular brasileiro, conhecido sob a alcunha do termo “farofeiro”, bem como uma análise do **universo cultural** que envolve essa temática, através da gastronomia, da música e das artes plásticas. Aborda a **Hospitalidade pública** em detrimento a infra-estrutura e políticas públicas voltadas para o excursionismo, uma vez que as políticas públicas municipais brasileiras, muitas vezes, têm se apresentado de forma contraditória em relação à legislação federal no que concerne ao direito de ir e vir do cidadão. Apresenta uma reflexão sobre o planejamento e as **políticas públicas do Turismo** relacionadas à economia, ao desenvolvimento nacional, regional e local e ao excursionismo de um modo geral como também a forma de gerenciamento deste tipo de visitante. Elaborou-se um estudo de caso do município de Bertioxa, localizado na baixada santista, que por ser próxima a grande São Paulo, recebe grande quantidade de excursionistas, não oferecendo uma **infra-estrutura turística** adequada e políticas públicas que contemplem a Hospitalidade para o excursionista, ao contrário, **promovem a exclusão**. Estabeleceu-se **indicadores de Hospitalidade** para o recebimento dos excursionistas relativos a infra-estrutura adequada para a praia e seu entorno. Apresentam-se dados e análises do: perfil do excursionista que acessa Bertioxa tanto de modo particular quanto coletivo, da percepção dos moradores locais a respeito do excursionista tido como farofeiro, das políticas públicas de Turismo em Bertioxa para o desenvolvimento do Turismo local.

Palavras-chave: excursionismo, indicadores de Hospitalidade pública, políticas públicas de Turismo, farofeiro, representação social, estereótipo.

A inserção dessa dissertação na faceta Hospitalidade comportamental ocorreu devido, o sujeito de a pesquisa ser o excursionismo (movimento social) e sua representação social.



SACOMAN, Marina Zanin. Hospitalidade e convivialidade em família da elite rural paulista no século XIX . 2005.

Resumo

Versa sobre a **Hospitalidade e convivialidade** ocorrida em algumas fazendas da família Junqueira no século XIX, tendo como estudo de caso a fazenda Boa Esperança, na cidade de Orlândia, São Paulo. Aborda a influência portuguesa na formação do Brasil rural, a ocupação da região de Orlândia pelos entrantes mineiros e a formação das fazendas no sertão do rio Pardo. Para estudar a convivialidade, discorreu-se sobre a formação da família no século XIX, em particular a família Junqueira e como se dava a convivialidade entre seus membros. Escolheu-se o século XIX, por tratar-se de um período no qual os **valores familiares** eram extremamente relevantes e o âmbito privado era onde os indivíduos passavam a maior parte do seu tempo. Para demonstrar como funcionava a **Hospitalidade nas fazendas da época**, selecionou-se algumas fazendas de propriedade da família Junqueira para análise.

Palavras-chave: Hospitalidade; convivialidade; família; fazenda paulista; cultura material.

SAGI, Luciana Carla. Capacidade institucional para gestão do Turismo estudo de caso do Estado de Santa Catarina. 2006.

Resumo

Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva utilizando-se de um estudo de caso para identificar as habilidades institucionais presentes para **gestão do Turismo** no Estado de Santa Catarina. Compreendendo a **gestão organizacional ou institucional** como um fator estratégico para a operacionalização do planejamento público do Turismo, enfocou-se, portanto, as habilidades estaduais para tal função. O governo brasileiro vem evoluindo no sentido institucional com a recente criação do Ministério de Turismo e propostas de regionalização, incentivando os estados a seguirem tal modelo. O Estado de Santa Catarina, em um **planejamento macro**, acabou por descentralizar seu governo e, vem procurando ao longo dos anos, seguir as tendências federais de desenvolvimento, principalmente em relação ao Turismo. Neste sentido a evolução do Turismo vem sendo bem sucedida e procurou-se analisar a **compreensão das habilidades institucionais** que proporcionam este quadro são de grande valia para identificar variáveis de boas práticas e desempenho. Para atingir os objetivos propostos este trabalho fundamentou-se em extensa pesquisa bibliográfica nas obras, artigos, documentos oficiais e matrizes legais bem como entrevistas com apoio de questionários nos órgãos de gestão pública de Turismo no Estado. Foi possível verificar que o Estado de Santa Catarina apresenta cultura do Turismo forte e apresenta processo de regionalização marcado por seus aspectos sociais refletidos na cultura e economia, bem como nas características geográficas que acabam por dividir o território, naturalmente. Conclui-se que o Estado de Santa Catarina apresenta habilidades institucionais em desenvolvimento, com plena coerência entre a política estipulada e alto grau de potencial para sua consolidação.

Palavras-chave: capacidade institucional para a gestão pública; gestão pública do Turismo; políticas públicas de Turismo; Turismo em Santa Catarina.

SANSIVIERO, Simone. Acessibilidade na Hotelaria uma questão de Hospitalidade. 2004.

Resumo

Acessibilidade na Hotelaria - Uma questão de Hospitalidade. Estudo que trata da questão da Hospitalidade oferecida às pessoas com mobilidade reduzida, quando hóspedes em hotéis. Aborda o **conceito de Acessibilidade pelas óticas da Arquitetura**, (que define como devem ser as adaptações nas **edificações e equipamentos**, para a recepção de pessoas usuárias de cadeira de rodas), e da Inclusão Social, (que prega a existência de seis tipos de barreiras incluindo as arquitetônicas, e portanto, seis formas de criar acessibilidade). Inicia conceituando deficiência e deficiente; posteriormente, apoiado em resultados do Censo (IBGE, 2000) traça um retrato da deficiência no Brasil. Para a definição de **Hospitalidade e Hospitalidade comercial**, utiliza o conceito de Lashley (que apresenta a Hospitalidade em três domínios: privado, social e comercial). Paralelamente reflete sobre a temática da **acessibilidade em hotéis** utilizando as definições ditadas pela arquitetura e pela inclusão social comparando-as com experiências reais. A análise final é o resultado informações obtidas por meio de pesquisa qualitativa realizada com especialistas, que **busca entender quais são as barreiras**, além das arquitetônicas, encontradas pelas **pessoas com mobilidade reduzida**, quando hóspedes em hotéis. Como complemento, é apresentada ainda uma entrevista realizada no Chile, com o Gerente de Relações Públicas de um hotel gerenciado por uma pessoa com mobilidade reduzida e que possui portanto uma visão diferenciada da situação estudada.

Palavras-chave: acessibilidade; deficiente físico; Hotelaria; Hospitalidade comercial; inclusão social.

A inserção dessa dissertação na faceta Hospitalidade espacial deu-se devido o foco na Hospitalidade ocorrer pelos elementos espaciais da arquitetura como a acessibilidade das edificações.

SANTOS, Lúcia Oliveira da Silveira. São Paulo dá samba uma visão da Hospitalidade paulistana por meio do olhar de Adoniran Barbosa. 2006.

Resumo

Esta pesquisa faz uma análise da **Hospitalidade paulistana**, entre as décadas de 1930 e 1980, por meio do estudo das **letras das músicas de Adoniran Barbosa**, consideradas como relato auto-biográfico representativo de um segmento específico da população urbana da cidade de São Paulo no período. Com o objetivo de estudar como a **Hospitalidade era percebida**, procura ressaltar na obra do artista os elementos indicativos dessa Hospitalidade, relacionando os textos com dados biográficos do autor. As categorias teóricas utilizadas: **acessibilidade, legibilidade e identidade** baseiam-se nos estudos de Grinover, 2006. Os resultados são apresentados em duas partes: a primeira sistematiza o referencial teórico sobre Hospitalidade e urbanização identificando as categorias de análise, e a segunda em que se relacionam as categorias com as fontes, no caso às biografias do compositor e as letras de suas músicas. O estudo foi realizado por meio de pesquisa exploratória em fontes bibliográficas, biográficas,

fonográficas e documentais, incluindo ainda a realização de entrevistas. Os resultados obtidos foram agrupados em categorias representativas da **Hospitalidade urbana**, entre elas o acesso à educação, à moradia, à alimentação, as modificações trabalhistas, as demolições advindas do progresso, a resignação de um povo diante das adversidades, a **miscigenação, a incorporação de hábitos americanos na cultura, a vida boêmia e a invisibilidade social**. Os elementos da obra foram analisados como sendo indicativos da Hospitalidade paulistana, hipoteticamente escondidos nas sutilezas boêmias da cidade.

Palavras-chave: Hospitalidade; São Paulo; Adorinan Barbosa; boemia; música.

SCORSATO, Simone Maria. Hospitalidade em Comunidades Tradicionais: o caso do Pouso da Cajaíba. 2004.

Resumo

De que forma uma comunidade tradicional, especificamente **caiçara**, oferece **Hospitalidade aos seus hóspedes**? Como se dá o **receber**? Quais são os elementos da cultura local, do modo de vida que são ofertados pela **comunidade anfitriã**? Estas questões estão na base do presente estudo, com observação circunscrita à Praia do Pouso da Cajaíba, localizada na Reserva Ecológica da Juatinga, Paraty – litoral sul do Estado do Rio de Janeiro. Em Paraty, o centro urbano mais próximo, a atividade turística é consolidada, sendo um destino conhecido internacionalmente devido ao centro histórico e às diversas ilhas da região. O fator motivacional do fluxo turístico é o lazer, principalmente o relacionado às atividades culturais e náuticas. Optou-se, nesta pesquisa, pela comunidade do Pouso da Cajaíba pelo fato de possuir certas características como: traços culturais tradicionais do modo de vida de seus antepassados, índios e negros, técnicas associadas a modos tradicionais de subsistência - a pesca, a caça e a agricultura; possuir acesso somente marítimo, caracterizando um **tipo de cultura insular**, com modo de vida e costumes ligados à relação direta com o mar; estar de certa forma isolada do desenvolvimento turístico caracterizado pela urbanização das regiões costeiras, mas recebendo de forma incipiente um fluxo turístico formado por jovens aventureiros, de origem nacional e internacional, que buscam neste local um contato com a natureza e com a cultura local e encontram pernoite nas casas dos moradores ou em áreas de camping nos seus quintais, além de apresentar expectativas no desenvolvimento do Turismo, como forma complementar de aumento de renda. O estudo pretendeu desvelar os efeitos gerados por tal desenvolvimento nas suas **formas ancestrais de Hospitalidade**, sobretudo a **troca entre turista e morador**.

Palavras-chave: comunidade tradicional; Hospitalidade; patrimônio cultural; caiçara.

SGANZERLLA, Silvana Aparecida. Aplicação do marketing de relacionamento na produção da Hospitalidade no ambiente hospitalar. 2006.

Resumo

Trabalho que tem por objetivo estudar as **práticas do relacionamento** com os pacientes dos **hospitais privados** de São Paulo, e sua **aplicabilidade na produção da Hospitalidade comercial**. O estudo teve como objetivo verificar se os elementos táticos do marketing de relacionamento contribuem na produção da Hospitalidade nos hospitais, facilitando sua

operação para **proporcionar o bem-estar ao paciente**. O interesse pelo desenvolvimento deste estudo está relacionado à baixa produção acadêmica existente sobre o tema no Brasil. Na primeira parte da dissertação é feita revisão bibliográfica que abrange: o marketing de relacionamento tradicional e relacional; o hospital – serviços e qualidade e Hospitalidade comercial como serviço hospitalar e o marketing de relacionamento aplicado em hospitais. Na segunda parte do trabalho apresenta-se a metodologia e os resultados da pesquisa de campo, realizada através de estudo de caso, para verificar como os conceitos estudados e indicados como elementos táticos na implantação do marketing de relacionamento são praticados por quatro hospitais brasileiros e, em que medida podem contribuir na produção da Hospitalidade comercial. Cabe ressaltar que foi criada, para este estudo, uma matriz com a compilação dos principais elementos táticos do marketing de relacionamento citados pelos principais autores. Essa matriz serviu de base para nortear a pesquisa de campo nos quatro hospitais, verificando se esses utilizam os seis elementos táticos. A matriz em questão é um modelo proposto que indica seis elementos táticos como: Cultura/Filosofia, Estratégia, Análise do Cliente, Recursos Internos, Processos e Comunicação, que devem nortear a implementação da área de Hospitalidade nos hospitais. Na conclusão do trabalho são apresentadas como principais contribuições: que a estratégia de marketing de relacionamento nos hospitais encontra-se em estágio de amadurecimento; há indícios da prática dos elementos táticos na produção da Hospitalidade, porém não são utilizadas de forma organizada e voltadas para o cliente; a **Hospitalidade age como facilitadora e integradora das relações com os pacientes**, mas pouco contribui para manter relacionamento duradouro, sem estrutura adequada para a produção da Hospitalidade.

Palavras-chave: marketing de relacionamento; qualidade; serviços; Hospitalidade; Hospitalidade comercial; hospitais.

SILVA, Andréa da. Perfil profissional do agente de viagem da cidade de São Paulo um estudo de competências. 2006

Resumo

A presente dissertação teve como objetivo identificar o atual **perfil do agente de viagem** da cidade de São Paulo, identificando as **competências mínimas** necessárias para sua atuação. Aborda-se primeiramente as principais características dos canais de distribuição, para consequentemente, entender o **papel das agências de Turismo no mercado turístico**, reflete-se sobre sua evolução, classificação e legislação vigente. O agente de viagem, enfrenta, atualmente, concorrência com os fornecedores turísticos, que estão desenvolvendo canais de distribuição diretos dos seus produtos aos consumidores, criando um ambiente competitivo, onde a internet se mostra como uma ferramenta fundamental neste processo, assim aumenta-se a preocupação com seus conhecimentos, informação, postura e competências. Por se tratar de uma profissão não regulamentada, não existe um **parâmetro de atuação desse profissional**. Dessa forma, indicou-se o contexto de trabalho do agente de viagem, sua **formação profissional**, as tendências de consultoria a serem aplicadas ao setor, além de abordar a Hospitalidade comercial como vantagem competitiva. Uma pesquisa de campo foi realizada junto aos agentes de viagem, onde são apresentadas análises quantitativas da sua formação, as competências fundamentais para sua atuação, bem como o perfil dos profissionais desse segmento no mercado da cidade de São Paulo.

Palavras-chave: agentes de viagem; perfil profissional; competências; agências de viagem.

SILVA, Juliana do Prado. Cursos de Turismo sob a ótica da Hospitalidade: estudo de caso do curso de Turismo Uniaraxá-MG. 2007.

Resumo

A **Hospitalidade** tem despontado como um importante aspecto a ser estudado em várias áreas, dentre elas o **comportamento humano**, seja para analisar a relação entre os indivíduos, seja para observar as necessidades dos **futuros profissionais** em atender as exigências da sociedade e do mercado. Dentro do setor de serviços, nota-se a importância de se compreender o conceito de Hospitalidade, porque esse entendimento pode tornar-se uma ferramenta significativa, no que tange à abordagem do processo de formação e **qualificação de mão-de-obra no trade turístico**. Tal conceito possibilita a melhoria do desempenho do serviço prestado e consequentemente, ações e condutas mais positivas. As **instituições de ensino** têm procurado atentar à questão da **formação integral do aluno**, no que diz respeito à sua formação técnica e de caráter humanístico, tornando possível um diferencial no domínio educacional, à medida que tem incorporado novos objetivos, conteúdos, **perfil de egressos** e valores. Compreender a Hospitalidade em seus múltiplos significados, e sua essência permite perceber as manifestações e anseios da sociedade como valor fundamental. Abordam-se, nesta pesquisa, os estudos a respeito do conceito de Hospitalidade e sua relação e aplicação nas **matrizes curriculares** não somente como termo isolado, mas também como aspecto a ser discutido durante todo o **processo de formação**. A verificação de como a Hospitalidade é incorporada nos projetos pedagógicos dos Cursos de Turismo é dada de maneira geral, aprofundando a pesquisa em um Curso de Turismo de uma instituição de Ensino Superior – o Centro Universitário do Planalto de Araxá — que tem tentado a formação de seus alunos em prol do benefício da sociedade do município e região.

Palavras-chave: Hospitalidade; educação; formação profissional; Turismo.

SILVA, Shirley de Fátima Salazar da. Feiras comerciais e Hospitalidade estudo de caso da feira escolar -. 2005.

Resumo

Consideradas como um dos instrumentos mais eficazes para a comercialização de produtos e serviços na atualidade, em face da sua dinâmica e flexibilidade, que permitem incorporar – na mesma velocidade da globalização – as mudanças mercadológicas e tecnológicas mais recentes, as **feiras comerciais** são eventos que merecem um olhar mais atento. Este trabalho resgata o surgimento das feiras industriais na cidade de São Paulo e de espaços para a sua realização; apresenta Caio de Alcântara Machado como precursor das feiras comerciais no Brasil e o modelo adaptado para o mercado brasileiro, além de vislumbrar o surgimento de entidades de classe (UBRAFE, SINDIPROM, SINDIEVENTOS). Também elucida as fases **de planejamento e operacionalização** de uma feira comercial, mostra seus aspectos organizacionais e revela o resultado de pesquisas realizadas no **evento Escolar** – Feira Internacional de Produtos, Serviços e Tecnologia para Escolas, Escritórios e Papelarias, objeto de estudo deste trabalho. Focando a abordagem neste evento, a **Hospitalidade** tem sua importância ressaltada sob os pontos de vista do promotor/organizador, do expositor e do visitante/comprador, demonstrando-se o interesse pela adequação ao mercado e às inovações tecnológicas desse tipo de evento. O principal objetivo deste trabalho é contribuir para ampliar a visão acadêmica, incentivando novos pesquisadores a perceber as feiras comerciais

não apenas como pontos-de-venda, mas também como uma oportunidade em que a **Hospitalidade está integrada no contexto espaço/promotor/expositor/ visitante**.

Palavras-chave: Hospitalidade; eventos; feiras.

SILVA, Vanina Heidy Matos. Saúde do viajante no contexto do Turismo análise e reflexões. 2006.

Resumo

A pesquisa, de cunho qualitativo, trata da análise e da reflexão das questões referentes à **saúde do viajante**, e tem por objetivo contribuir com os objetivos propostos pelo **Plano Nacional de Turismo (PNT)**, levantando a reflexão sobre o tema na área, visto que, ainda é uma **política** recente em fase de consolidação e de grande importância para o setor atualmente. A partir do conteúdo do PNT e das Normas Técnicas do Ministério da Saúde, foram analisados os riscos e verificado, por meio da técnica de questionário, a percepção dos gestores dos setores sobre a importância do tema. Os resultados obtidos sugerem a necessidade de maior atenção e articulação entre as **áreas da saúde e do Turismo**, visto que são áreas correlatas, interdependentes, com o mesmo objeto, o homem, visando seu **bem-estar físico**, mental, em que a prevenção poderá minimizar graves consequências tanto no **âmbito da saúde pública quanto do Turismo**.

Palavras-chave: Turismo; saúde; saúde do viajante; medicina do viajante.

SOARES, Hivânia Alcaldi. Vinho e Hospitalidade: o caso do Vale dos Vinhedos. 2004

Resumo

O presente estudo visa contribuir para os **estudos do vinho** já existentes até o presente momento, bem como para **estudos de Turismo de vinho**, porém ainda não apresentados a partir da correlação com conceitos de Hospitalidade. Tem como objetivo geral analisar a temática da Hospitalidade utilizando o vinho como elemento condutor para o exercício da mesma, buscando suas associações e significâncias por meio do modo de vida característico de uma determinada região. Como objetivo específico, busca apresentar **categorias de Hospitalidade**, identificadas na própria região, por meio de pesquisa empírica, contemplando as várias esferas participativas da vida da localidade. O local escolhido para o estudo foi o Vale dos Vinhedos, distrito de Bento Gonçalves, no Rio Grande do Sul, que é reconhecido como uma rota turística de vinho. Os participantes estão compreendidos entre moradores, produtores de vinho, proprietários de restaurantes e hotéis, assim como os turistas que freqüentam a região. Para este estudo foram levantadas algumas hipóteses sobre o vinho como elemento importante para o exercício da Hospitalidade e o vinho como motivador e componente importante para o fluxo turístico. Buscou-se também encontrar, a partir dos dados obtidos, o significado do vinho para todas as esferas participativas da vida do Vale dos Vinhedos. As categorias se apresentam tais como: “O Vale dos vinhedos como um **local hospitaleiro**”, na qual se apresenta a **Hospitalidade a partir de seu espaço físico e de seus habitantes**. “O sentido de **bem receber** no Vale dos Vinhedos”, na qual se pode destacar as várias formas de entendimento de bem receber para os vários membros participantes da vida da localidade, e, como última categoria, apresenta-se “o significado do vinho para o Vale dos Vinhedos”, na qual procura-se apresentar as variâncias de significado do vinho, sua

correlação com a Hospitalidade, a partir da visão dos vários atores participantes da vida da região.

Palavras-chave: vinho; Hospitalidade; Turismo; enologia; enoTurismo.

SOUSA, Stella Magaly de Andrade. Meios de hospedagem e a gestão ambiental em Silves – AM. 2006.

Resumo

O crescimento da **conscientização** a respeito das **questões ambientais na sociedade** tem pressionado os diversos setores a incorporarem a preocupação ambiental em suas atividades. No **Turismo**, percebe-se a implantação de práticas ambientais em um número crescente de meios de hospedagem. Partindo da hipótese de que **o meio de hospedagem** pode ter um papel estratégico nas questões ambientais dos lugares em que estão inseridos, desenvolveu-se este estudo, baseado em pesquisa bibliográfica e de campo. A pesquisa de campo foi realizada no município de Silves, no Estado do Amazonas, onde foram escolhidos dois meios de hospedagem que atuam no **segmento de ecoTurismo**, objetivando investigar a relação dos **meios de hospedagem na gestão ambiental do lugar turístico**. O estudo apresenta uma discussão sobre a prática do ecoTurismo no Estado do Amazonas diante da instalação de diversos meios de hospedagem do tipo eco-hotel ou hotel de selva, acarretando modificações na natureza. Enfim, aborda o modelo de ecoTurismo de base local desenvolvido em Silves, destacando a participação dos atores sociais envolvidos no processo, como as comunidades ribeirinhas, ONGs, meios de hospedagem e associações. Os resultados observados apontam que a atuação ambientalmente adequada e socialmente responsável do meio de hospedagem pode promover a conservação do ambiente e o desenvolvimento sustentável da comunidade local.

Palavras-chave: ecoTurismo; meios de hospedagem; gestão ambiental; participação comunitária; lugar turístico.

A inserção do referido resumo na faceta Hospitalidade turística deu-se devido à preocupação com questões ambientais, no lugar turístico.

SOUZA, Cláudio Alexandre de. Responsabilidade social empresarial uma forma contemporânea de Hospitalidade comercial em resorts: estudo de caso da Pousada do Rio Quente Resorts. 2005.

Resumo

Este trabalho tem o propósito de buscar um maior entendimento sobre a relação entre a **prática de ações de responsabilidade social empresarial em resort** e conseqüências para uma prática de **ações hospitaleiras na dimensão comercial**. Para tanto, foram analisados elementos conceituais e pragmáticos observando as possíveis interfaces entre os mesmos, procurando apresentar considerações conceituais sobre Hospitalidade, responsabilidade social empresarial e resorts. Elaborou-se revisão bibliográfica e documental sobre o assunto. Analisou-se o estudo de caso do resort - Pousada do Rio Quente Resorts, como referência desse tipo de estabelecimento no Brasil. Discutiram-se as relações que ocorrem entre os stakeholders, ou seja, as partes envolvidas como: funcionários, comunidade, acionistas, fornecedores, concorrentes e o meio ambiente e que resultam de ações sociais entre as partes.

Constatou-se que, efetivamente, há forte correlação na fundamentação para prática de ações de **responsabilidade social empresarial, refletindo-se como práticas de Hospitalidade no domínio comercial**. A partir da análise do estudo de caso, observou-se que, efetivamente, as ações socialmente responsáveis praticadas influenciam todas as partes envolvidas de forma solidária na relação, proporcionando a elas um ambiente e condições propícias à prática da Hospitalidade em organização comercial tipo resorts.

Palavras-chave: resort; responsabilidade social empresarial; Hospitalidade comercial.

STOLF, Rodrigo Romano Mechereffe. Meios de hospedagem residenciais o estudo das pensões para estudantes em São Paulo. 2004.

Resumo

Os objetivos gerais da dissertação foram identificar e caracterizar os **meios de hospedagem residenciais**, em especial as **pensões para estudantes** em São Paulo e verificar como ocorre à **Hospitalidade nesse ambiente por meio da relação entre anfitrião e hóspede**. A dissertação procurou também contribuir com o estudo da hospedagem **extra-hoteleira de caráter familiar** proporcionada em **residências particulares**. Este é um campo extremamente fértil e amplo para as pesquisas de Turismo e Hospitalidade, porém ainda pouco explorado, principalmente no Brasil. A importância do estudo da Hospitalidade nesses locais é imprescindível, pois são estabelecimentos que em muitos casos a utilizam como diferencial no processo de conquista, recepção e manutenção dos hóspedes. Existem diferentes estabelecimentos pertencentes a essa forma de hospedagem, tais como: pensões ou pensions, hospedarias, residenciais, boarding houses, guest houses, lodging houses, casas de fazenda (farmhouses), famílias que hospedam estudantes estrangeiros (host families), bed and breakfast, minshuku, hostel, entre outras. As pensões, principalmente as destinadas a estudantes, foram os meios de hospedagem residenciais que mereceram um estudo mais acurado no trabalho por meio de análise bibliográfica e da realização de uma pesquisa exploratória de campo. A pesquisa de campo foi realizada por meio de entrevistas não-estruturadas e não dirigidas baseadas na aplicação individual de formulários com mulheres proprietárias de pensões e estudantes hospedados nestas. A pesquisa buscou conhecer as opiniões e motivações dos dois grupos, como também as considerações sobre como é proporcionada à Hospitalidade aos hóspedes, em seus diferentes domínios, no ambiente do lar. As conclusões obtidas indicam que todas as pensões estudantis pesquisadas possuem características comuns como: o ambiente coletivo, a estadia longa, a transitoriedade e a administração familiar do negócio, majoritariamente, por mulheres donas dos imóveis, que buscam ao oferecer essa hospedagem à retomada do convívio social e uma fonte ou complemento de renda. Quanto aos estudantes, esses são em sua maioria sozinhos, vindos do interior ou de outros estados, provenientes de diferentes classes sociais e os fatores preponderantes na escolha da pensão como alternativa de hospedagem são a localização e o preço.

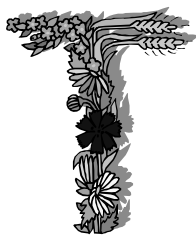
Palavras-chave: pensões estudantis; hospedagem em residências particulares; Hospitalidade; anfitrião; meios de hospedagem.

SUGIYAMA, Maristela de Souza Goto. Formação interdisciplinar em Hotelaria a experiência do SENAC-SP. 2005.

Resumo

A **formação profissional** direcionada para atuação em **equipamentos hoteleiros** em **nível superior** precisa ir além do **treinamento** em funções operacionais para que se atinja um patamar hospitaleiro de relacionamento com o cliente. A **Hospitalidade**, que se coloca na base dos vínculos que constituem a sociedade, necessita, para se realizar, do estabelecimento de ações que mobilizem múltiplos conhecimentos na busca de soluções de problemas práticos, o que requer uma pauta interdisciplinar de pesquisa. No ensino de Hotelaria a interdisciplinaridade é uma necessidade, na medida em que se trabalha no campo das ciências socialmente aplicáveis, das quais a interdisciplinaridade é um elemento constitutivo. Como à Hospitalidade são atribuídas as questões do bem se relacionar e respeitar o outro e, para tanto, diversos fatores são considerados, a **interdisciplinaridade** vem com o intuito de demonstrar que as ações necessárias para compor o quadro da Hospitalidade não são exequíveis se aplicadas separadamente, deixando claro que somente o conjunto de ações fortalece o conhecimento e que este permite o bem fazer. A adoção de uma prática interdisciplinar nos **cursos de Hotelaria** segue um caminho que transita entre as exigências do campo estudado e das técnicas pedagógicas, o que pode ser observado por meio da pesquisa realizada nos cursos de Tecnologia e bacharelado em Hotelaria oferecidos pelo SENAC São Paulo, cujo processo de implantação, consolidação e aceitação de práticas interdisciplinares pelos atores envolvidos na atividade é descrito nessa pesquisa.

Palavras-chave: Hotelaria; formação profissional; interdisciplinaridade.



TADINI, Rodrigo Fonseca. Voluntariado em eventos esportivos e sua capacitação pelo comitê olímpico brasileiro sob a ótica da Hospitalidade. 2005.

Resumo

O trabalho dos **voluntários no esporte** e sua atuação em **eventos esportivos** tem sido tema de debates da comunidade esportiva internacional, ganhando especial destaque após 2001 - Ano Internacional do Voluntariado. Dentro do evento esportivo, a ação voluntariada assume contornos bastante específicos. O **voluntário passa a ser um agente da Hospitalidade**, um interlocutor entre culturas diversas, tendo a responsabilidade de integrar pessoas de diferentes hábitos, classes sociais e religiosas, a partir da prática universal da atividade física. No desenvolvimento e execução de grandes eventos a atuação dos voluntários é fundamental. Eles realizam tarefas diversas servindo de suporte em quase todas as áreas dentro da **estrutura organizacional do evento**, garantindo sua sustentabilidade econômica e social. Esta dissertação de mestrado pretende analisar sob a perspectiva da Hospitalidade, o programa de voluntários do Comitê Olímpico Brasileiro (COB), entidade responsável pelo treinamento geral de voluntários dos principais eventos esportivos especiais realizados no Brasil.

Palavras-chave: Hospitalidade; voluntariado; eventos esportivos especiais; Comitê Olímpico Brasileiro; treinamento.

THEODORO, Joyce Araújo. Sentido do trabalho para os funcionários de organizações de luxo: estudo de caso em um restaurante de São Paulo. 2007.

Resumo

Esta pesquisa, de caráter exploratório, tem como objetivo identificar a **percepção dos funcionários** e o sentido que atribuem ao trabalho. Foi realizado o estudo de caso em um **restaurante de luxo** na cidade de São Paulo-SP e aplicada a técnica do grupo focal, junto a 15 funcionários do sexo masculino, divididos em dois grupos distintos. As variáveis da pesquisa foram elaboradas a partir dos estudos realizados por Estelle Morin sobre os elementos que condicionam os sentidos do trabalho e agrupadas em três categorias: “Características do Emprego”, “Estados Psicológicos” e “Resultados”. Os dados obtidos foram interpretados por meio da Análise Temática de Conteúdo. Entre os resultados da categoria “Características do Emprego” o trabalho é visto como forma de *status* social, devido ao reconhecimento e valorização que lhe é atribuído pelo mercado de trabalho e pelo meio social a que pertencem. Trabalho significa relacionamento e forma de aprendizagem com os colegas, principalmente com o *chef* de cozinha. Na segunda categoria, “Estados Psicológicos”, o sentido do trabalho é destacado pela realização pessoal, pois 87% dos funcionários que participaram da pesquisa relatam trabalhar em restaurante de luxo por opção de carreira, principalmente pelo crescimento profissional. Para os funcionários o sentido do trabalho está na responsabilidade de oferecer alto padrão na gastronomia e acolhimento ao

cliente, características que consideram essenciais nos restaurantes de luxo. Na terceira categoria, “Resultados”, os funcionários apontam a **união do grupo**, e a oportunidade de ascensão na carreira como fatores que podem estimular o comprometimento e a **satisfação no trabalho**. Conclui-se que os resultados encontrados neste estudo constituem importantes ferramentas para a construção de um modelo de gestão de pessoas em restaurantes, de modo a favorecer a satisfação da equipe e contribuir para uma administração de sucesso.

Palavras-chave: sentido de trabalho; restaurante; recursos humanos; grupo Focal.

TRENTIN, Fábia. Políticas públicas de Turismo e meio ambiente e indicadores de desenvolvimento sustentável um estudo sobre Bonito – MS. 2005.

Resumo

O objetivo desta dissertação é **avaliar a sustentabilidade ambiental** de Bonito por meio de **indicadores** e verificar de que maneira as políticas públicas para o desenvolvimento do Turismo estão contribuindo para a integridade ambiental do território onde incide. As hipóteses consideradas para esta pesquisa são três: a primeira, as **políticas públicas de Turismo** contribuem para o desenvolvimento turístico causando efeitos positivos ao ambiente natural; a segunda, o desenvolvimento do Turismo em Bonito está adequado às características físicas locais; a terceira, o **modelo de gestão do Turismo** em Bonito pode ser expandido para os municípios de Bodoquena e Jardim, pois possuem características físicas semelhantes. Para a avaliação da sustentabilidade ambiental em Bonito foram escolhidos três indicadores ambientais: água, esgoto e resíduos sólidos uma vez que o município está entre os destinos **ecoturísticos** nacionais comercializados internacionalmente. Ao final desta pesquisa foi observado que Bonito e os demais municípios que compõem a região da Serra da Bodoquena, apresentam problemas relacionados aos três indicadores e já comprometem a sustentabilidade ambiental, de forma que a tomada de medidas adequadas é imprescindível para a continuidade da atividade turística.

Palavras-chave: Bonito; indicadores ambientais; políticas publicas; Turismo.

TSUGUMI, Neide Yoko. Inclusão social no mercado de trabalho e Hospitalidade. 2006

Resumo

As **organizações não-governamentais** possuem um papel importante enquanto representantes da sociedade civil na solução de problemas de interesse social, sendo considerada por autores como Godbout como **expressões da dádiva nas sociedades modernas**. Considerações sobre a eficiência dessas ações são relatadas nessa pesquisa mediante o estudo das ações empreendidas pela organização não-governamental Aldeias Infantis SOS Brasil do Rio Bonito, na cidade de São Paulo, em sua tentativa de atuar na inserção social de jovens carentes. O foco adotado para abordagem do problema foi verificar se a instituição possui condições efetivas de promover a **inclusão social do adolescente no mercado de trabalho**, propondo-se a avaliar os resultados alcançados com as ferramentas de gestão de pessoas baseadas em competências. Entende-se que as ferramentas da Administração possibilitam construir uma matriz para implementação de projetos dessa natureza podendo contribuir para identificar possíveis pontos de entrave e deficiência indicando caminhos que podem contribuir para a **gestão de pessoas em organizações do Terceiro Setor**. A metodologia empregada para observação foi o estudo exploratório de caso

com a adoção de técnica de observação participante, entrevista com envolvidos, sendo a análise baseada em pesquisa bibliográfica e documental visando contextualizar as questões básicas da exclusão social, especialmente a situação dos jovens carentes nas regiões mais pobres da cidade de São Paulo, complementando os estudos com uma busca por referencial no campo da administração que permitisse oferecer ou indicar algumas alternativas visando contribuir para amenizar os problemas identificados.

Palavras-chaves: Hospitalidade; organização não-governamental; inclusão social; gestão de pessoas; competências.



VENDRAMINI, Larissa Ferraz. Hospitalidade e visitação no Centro Cultural Banco do Brasil da cidade de São Paulo. 2006.

Resumo

Hospitalidade e visitação no centro Cultural Banco do Brasil (CCBB) da cidade de São Paulo, teve por objetivo a análise das **relações de Hospitalidade**, contemplando aspectos da visitação, do **equipamento cultural** e do entorno. Buscou-se identificar a relação do equipamento como o entorno, dos visitantes com o **espaço físico**, as motivações de visitação no CCBB, bem como aspectos de sua programação. Estabeleceram-se categorias que pudessem identificar os elementos de Hospitalidade do local e do entorno, com o atendimento, a comunicação visual, a acessibilidade, a segurança, a programação, etc. A primeira etapa do estudo foi exploratória, de caráter qualitativo-descritivo, objetivando a ampliação de conhecimento e análise de outras pesquisas em relação ao tema, utilizou-se da pesquisa bibliográfica e documental. Embasadas em livros, publicações, sites, artigos, revistas científicas entre outros. Paralelamente, foi realizada a observação sistemática participativa, com o intuito de identificar características dos visitantes, do centro cultural e do entorno. Após o estudo exploratório e operacionalização das variáveis, entrevistas semi-estruturadas foram realizadas com os visitantes. Conclui-se que muitos visitantes são freqüentadores habituais e consideram o **espaço hospitaleiro em relação ao atendimento**, acessibilidade, segurança e limpeza, entretanto há ressalvas em relação ao espaço expositivo das instalações e a comunicação visual.

Palavras-chave: Hospitalidade; equipamento cultural; visitação; Turismo cultural; patrimônio cultural.

VIDRIK, Klaus Negrão. Indicadores de qualidade do restaurante universitário da Universidade do Sagrado Coração - Bauru, São Paulo um estudo de caso. 2006.

Resumo

O estudo, de caráter qualitativo, do tipo exploratório, teve por objetivo identificar, a partir do levantamento das necessidades apontadas pelos estudantes, as variáveis a serem consideradas na construção de **indicadores de qualidade para o restaurante** universitário (RU) da Universidade do Sagrado Coração – Bauru, SP. Para atingir tal proposta, esta pesquisa desenvolveu-se por meio da utilização da técnica de grupo focal realizada com dezoito estudantes freqüentadores do RU. A análise do conteúdo dos depoimentos obtidos indica que **atributos relacionados ao comportamento dos funcionários**, como: gentileza no atendimento, saudações pessoais, entre outros, predominam na determinação da qualidade ou não do serviço, mais do que propriamente a refeição servida. Espera-se que os resultados desse estudo possam contribuir para o aprimoramento do modelo de gestão de pessoas em restaurantes universitários, com ênfase nos processos de seleção e treinamento, com vistas à **melhoria da qualidade da prestação de serviço** e conseqüente satisfação de seus usuários.

Palavras-chave: indicadores de qualidade em serviço; Hospitalidade; qualidade; grupo Focal; restaurante universitário.



ZAINA JUNIOR, Rinaldo. Hospitalidade no contexto de uma organização do terceiro setor de inspiração religiosa. 2005.

Resumo

As definições de Hospitalidade usualmente estão impregnadas pelo senso comum ou detém-se em tecnicismos operacionais do Turismo e da Hotelaria. Os estudos do tema pelos referenciais sociológicos e antropológicos gravitam sobre o “Ensaio sobre a dádiva” de Marcel Mauss que aponta uma relação **mítico-religiosa na circulação do dom**. O objetivo do presente trabalho é apontar academicamente elementos que possam facilitar a compreensão da **Hospitalidade por meio de uma abordagem religiosa**. Parte-se da hipótese da religiosidade como indutora da Hospitalidade e tem como objeto de pesquisa os **comportamentos de acolhimento e inclusão** religiosamente inspirados de uma ONG budista. A relevância deste estudo está na observação do vínculo social nas práticas de voluntariado de uma organização do Terceiro Setor, que é um espaço contemporâneo de encontro e **circulação da dádiva**. A Soka Gakkai internacional (SGI) é uma associação internacional com associados em 190 países e territórios. Como uma ONG formalmente ligada às Nações Unidas, a SGI é particularmente ativa nas áreas da educação pública pela paz, do desenvolvimento sustentável e dos direitos humanos. Baseados no Budismo Nitiren, os membros do SGI apontam para o desenvolvimento das potencialidades humanas positivas da esperança e da ação altruística. A filosofia e a prática do budismo mostram às pessoas o caminho do bodhisattva que transforma o egoísmo em benevolência. Um bodhisattva significa, literalmente, um ser vivente (sattva) que aspira à iluminação (bodhi) e realiza práticas altruísticas. O bodhisattva ideal é o indivíduo que compartilha a vida. O dom da benevolência é a grande característica do bodhisattva - o compartilhamento empático do sofrimento alheio. Para os membros da SGI, a prática do bodhisattva é atualizada pelo companheirismo, pelo acolhimento e pelo encontro pacífico. Por meio da observação sistemática das reuniões dos membros da SGI e das condutas inspiradas no comportamento do Bodhissattva chegou-se aos sete preceitos das doações gratuitas que traduzem uma ética do **apaziguamento**. A pesquisa aponta nas condutas de reverência e deferência observadas que posturas simpáticas comunicam Hospitalidade e posturas empáticas, hospitabilidade. A interconexão e complementaridade mútua das posturas syn-empáticas são condições capazes de gerar solidariedade, altruísmo e acolhimento.

Palavras-chave: altruísmo; dom; empatia; ética; religião.

ZUCARATO, Afonso Getúlio. Certificação do Turismo sustentável para meios de hospedagem um estudo sobre o caminho do ouro de Paraty –RJ. 2006.

Resumo

O final do século XX marca a crítica e o questionamento sobre os conceitos clássicos de desenvolvimento focado em aspectos econômicos; preocupações quanto à relação do meio ambiente com a economia provocaram o debate sobre o significado do **desenvolvimento**

sustentável, mais especificamente relacionado às **atividades turísticas** em função do seu crescimento em muitas localidades. Assim, a correlação entre o Turismo e o meio ambiente, particularmente em áreas protegidas, ganha destaque nas agendas de governos e da sociedade. O presente estudo foi desenvolvido com o objetivo de verificar a compatibilidade do **programa de certificação do Turismo sustentável – PCTS para meios de hospedagem no âmbito das pousadas do Caminho do Ouro**, no município de Paraty-RJ. Trata-se de um estudo de caso com uma abordagem hipotética dedutiva. Os dados foram coletados por meio de entrevista em profundidade com os proprietários das pousadas e representantes da comunidade paratiense. Os resultados da pesquisa apontam que o programa tem baixa compatibilidade de implementação, por não considerar as características e peculiaridades regionais, as especificidades das empresas, o custo de implementação e os entraves diversos. Apesar dessas evidências, o pequeno porte dos meios de hospedagem e a boa consciência dos proprietários quanto ao meio ambiente são indicadores de que um processo de gestão ambiental é perfeitamente possível de ser implementado. Diante desse cenário, com apoios institucionais adequados e o uso de **métodos de planejamento participativo** já conhecidos, como a metodologia Dlis, um programa de certificação do Turismo pode ser construído e **implementado**, resultado de um processo coletivo de relevância local que possibilite o **desenvolvimento econômico de forma sustentável a longo prazo**.

Palavras-chave: certificação do Turismo sustentável; gestão ambiental; Turismo em áreas de proteção.

A inserção dessa dissertação na faceta Hospitalidade turística deu-se pela preocupação pela certificação do Turismo sustentável em um núcleo receptor o município de Paraty.
--



WATANABE, Sonia Yurie. Hotelaria hospitalar avaliação dos pacientes sobre a qualidade nos serviços: estudo de caso comparativo. 2004.

Resumo

A presente dissertação é um estudo de caso comparativo sobre o **conceito de Hotelaria hospitalar** que tem sido empregado como modelo de gestão **de excelência nos padrões de atendimento**, tendo em vista que os hospitais estão inseridos no mercado de saúde concorrencial, que atende um público cada vez mais exigente por intermédio da participação das empresas de saúde privada. O termo Hotelaria hospitalar refere-se à introdução de técnicas, procedimentos e serviços de Hotelaria nos hospitais, com o intuito de fornecer um atendimento em saúde diferenciado, refletidas nos profissionais, aspectos físicos e tecnológicos e na humanização. O referencial teórico originou-se dos estudos sobre qualidade na prestação de serviços, gestão hospitalar e hoteleira e Hospitalidade. O objetivo deste foi verificar se a aplicação do conceito chamado **Hotelaria hospitalar, na gestão hospitalar, influencia a avaliação dos pacientes quanto à qualidade dos serviços recebidos**. O estudo abrangeu dois hospitais, sendo um com a estruturação de um departamento de Hotelaria e o outro sem esta estrutura, estabelecidos por intermédio da aplicação de dois instrumentos: o primeiro levantou informações quanto à caracterização dos hospitais junto aos administradores e o segundo coletou dados junto aos pacientes internados para verificar como estes avaliam os serviços recebidos. Para analisar os dados obtidos dos pacientes, foi aplicado o teste de qui quadrado, que revelou não haver diferença significativa quanto à avaliação dos usuários nas duas amostras. Aspectos levantados evidenciam a importância dos serviços médicos por estarem diretamente ligados ao tratamento do enfermo, bem como os serviços de alimentação. O resultado sugere que os gestores hospitalares repensem o conceito e as estratégias adotadas para práticas de **qualidade nos serviços prestados**, considerando a importância da Hospitalidade para o indivíduo nesses ambientes.

Palavras-chave: Hotelaria hospitalar; qualidade; Hospitalidade; avaliação de serviços; modelo de gestão.