

Pesquisadores e pesquisas sobre hospitalidade e gestão em programas de mestrado e doutorado no Brasil: resultados preliminares

Victor Oliveira de Pinho PESSOA¹
Luiz Octávio de Lima CAMARGO²

Resumo: O objetivo deste artigo é apresentar os resultados preliminares de uma pesquisa sobre a produção acadêmica que trata do tema Hospitalidade e Gestão no Brasil, com base em dissertações de mestrado e teses de doutorado, focando aqui no perfil dos cinquenta e um pesquisadores selecionados no Banco de Dissertações e Teses da CAPES, a partir das seguintes variáveis: gênero, formação acadêmica (graduação e pós-graduação), atuação profissional (função e vínculo institucional); programa de mestrado ou doutorado onde obteve a titulação máxima; e categoria temática da dissertação ou tese. Trata-se, pois, de uma pesquisa exploratória de caráter documental, cuja fonte de dados foi o currículo desses pesquisadores disponível na Plataforma Lattes. Os resultados da análise do currículo dos cinquenta e um pesquisadores levantados mostraram que o tema Hospitalidade e Gestão, apesar de abrangente, ainda têm pouca visibilidade no meio acadêmico. A hospitalidade aparece com um elemento novo, conhecido apenas sobre a ótica gerencial. Áreas emergentes aqui no Brasil, como a Gastronomia foram também responsáveis pela evolução desse tema.

Palavras-chave: Hospitalidade. Gestão. Perfil dos pesquisadores.

Introdução

O estudo da hospitalidade desdobra-se em três dimensões teóricas interligadas: da virtude, da dádiva e da gestão. A hospitalidade é virtude na medida em que ressalta a importância do calor humano nas relações sociais. É também uma dádiva na medida em que é algo que se oferece ao hóspede, seja de tempo, seja de espaço, seja de alimentação, seja de entretenimento. É finalmente uma dimensão da gestão, pois receber alguém em casa, num bufê, num recinto comercial, num hotel é ação que demanda planejamento e operacionalização, e, portanto envolve aspectos de gestão (CAMARGO, 2008).

Lashley e Morrison (2004) ao se referirem à administração da hospitalidade, definem que esta envolve a administração (essencialmente, mas não exclusivamente) de organizações comerciais no setor de prestação de serviços afins, isto é, oferta de alimento, bebida e acomodação, além de conceitos e técnicas para a provisão de bens e serviços. Estas organizações são responsáveis pela aplicação prática deste conceito, mas as técnicas administrativas surgem em primeiro plano por serem consideradas em parte não problemáticas, produtos da lógica e da razão e a própria indústria da hospitalidade como

¹ Graduado em Administração, Mestrando em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: vitor692@hotmail.com

² Livre Docente pela Universidade de São Paulo, doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade Sorbonne Paris V, professor titular da Titular da Universidade Anhembi Morumbi e colaborador do Mestrado em Turismo da Universidade de São Paulo. E-mail: octacam@uol.com.br

problemática. Essa divisão sugere uma problemática na junção desses dois conceitos, para tanto, sua aplicação de forma efetiva.

A questão é aqui de natureza epistemológica: quais são as implicações da noção da hospitalidade para a administração? A administração da hospitalidade é a mesma para a administração de um banco ou de uma indústria? Certamente que não! Hospitalidade é interação e esta rubrica não está presente em todas as áreas de administração e em nenhuma delas o vínculo entre o representante da empresa e o usuário é tão importante. Além disso, o marketing de relacionamento hoje enfatiza a importância desta questão, mas sem dizer exatamente o que significa um bom atendimento. Mais recentemente, Lugosi (2008) e Elsamah e Nameghi (2013) apresentaram resultados promissores no avanço desta questão.

Tendo em vista tais preocupações, deu-se início à realização de uma pesquisa sobre a produção acadêmica que trata do tema Hospitalidade e Gestão no Brasil, com base em dissertações de mestrado e teses de doutorado. Percebeu-se então que seria oportuno investigar também o perfil deste grupo de pesquisadores, e comparar suas características em segmentos específicos, ou seja, verificar se há diferentes perfis de pesquisadores preocupados com a intersecção em subcategorias da categoria temática Hospitalidade e Gestão.

Trata-se, pois, de uma pesquisa exploratória de caráter documental, cuja fonte de dados foi o currículo desses pesquisadores³⁴ disponível na plataforma Lattes disponibilizada *on line* pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico⁵. As variáveis consideradas foram as seguintes: a) gênero; b) formação acadêmica (graduação e pós-graduação); c) atuação profissional (função e vínculo institucional); d) programa de mestrado ou doutorado onde obteve a titulação máxima; e) categoria temática da dissertação ou tese.

Com base nesses dados, descreve-se a caracterização geral das dissertações e teses sobre hospitalidade e gestão. Em seguida apresenta-se o perfil dos autores destas pesquisas, discutindo as características de cada grupo conforme a categoria temática na qual as pesquisas foram classificadas.

Assinala-se que este artigo é uma primeira leitura dos dados coletados, cuja análise e discussão poderá ser ser aprofundada. A sua maior contribuição está em demonstrar as possibilidades de compreensão do estado da arte de pesquisas em temáticas emergentes, mediante a identificação de perfis de autores e suas preferências acadêmicas de pós-graduação *stricto sensu*.

³ Esses pesquisadores foram levantados em pesquisa mais ampla sobre as tendências do estudo da gestão sob a perspectiva da hospitalidade, a partir do Banco de Dissertações e Teses da Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), de 1997 a 2011.

⁴ O estudo contou também com a participação da mestranda Grace Kelly Marcelino, do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

⁵ Conforme <<http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/busca.do?metodo=apresentar>>.

Estudos sobre a produção científica

O estudo da produção bibliográfica em áreas correlacionadas à hospitalidade já tem uma certa tradição. Jafari e Aeser (1988) foram os pioneiros na análise da produção científica na área do turismo. Esse estudo serviu de base para outras pesquisas sobre a produção de teses acadêmicas em outros países na década de 1990, como os de Hall (1991) na Austrália, e Salinas Chave e Avella Iglesias (1992) em Cuba.

No Brasil, Rejowski (2010) tratou da produção científica em turismo a partir de 145 teses de doutorado defendidas no Brasil, no período de 1990 a 2005, baseando-se em seus estudos anteriores sobre o tema (REJOWSKI, 1993). Nesta pesquisa abordou brevemente o perfil de 139 pesquisadores, uma vez que 6 deles não possuíam currículo Lattes, cujos dados sobre gênero e ocupação profissional e são assim sintetizados:

Dos 139 autores de teses de doutorado sobre Turismo no Brasil, tem-se 73 mulheres e 66 homens, representando aproximadamente 52% e 48% respectivamente [...]. Com relação à atuação profissional [...], a maioria dos doutores exerce a função única de docente (112), em geral em instituições de ensino público e encontram-se inseridos em cursos de graduação e de pós-graduação, e, portanto, atuam como pesquisadores [ou docentes]. (Rejowski, 2010, p. 204-205)

Com relação à formação acadêmica de graduação desses pesquisadores, Rejowski (2010) observou que alguns doutores possuíam mais de uma graduação, identificando 32 diferentes áreas, com destaque para a Geografia (926), Turismo (18), Administração (12) e Ciências Sociais (11) e Economia (10).

Na área da Hospitalidade, têm-se os estudos de Fedrizzi (2007) e Bastos (2008) sobre a produção acadêmica do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembí Morumbi, cobrindo os períodos de 2004 a 2007 (108 dissertações) e de 2002 a 2008 (132 dissertações), respectivamente. Neste último estudo, a autora analisou o perfil dos mestres titulados pelo programa mediante consulta aos currículos disponíveis na plataforma Lattes do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, verificando que a maioria era do sexo feminino (81) e proveniente de universidades particulares (122), com graduação em campos correlatos, principalmente em Turismo (36), Administração (18), Hotelaria (13) e Comunicação Social (11).

Outro estudo que merece menção é o de Banuth, Koga e Sogayar (2009), que também utilizaram o currículo *Lattes* como fonte de pesquisa, ao investigarem a trajetória acadêmico-profissional dos docentes do Bacharelado em Turismo da Universidade Anhembí Morumbi, com vistas a nortear ações de planejamento acadêmico. Os dados foram coletados em 2009, com base em cadastro de professores cedido pela universidade que resultou em uma amostra de 40 docentes, com os seguintes resultados:

[...] esses docentes estão igualmente distribuídos entre os sexos feminino e masculino, sendo a maioria com titulação de mestre. O período de obtenção de seus últimos títulos acadêmicos está concentrado entre 2001 a 2005, sendo que as áreas principais de formação no mestrado são a Hospitalidade, e no doutorado, as Ciências Sociais e a História. A área de

graduação desses profissionais concentra-se primordialmente em Turismo, seguida de Administração de Empresas, História e Economia. (Banuth, Koga & Sogayar, 2010, p. 11).

Outros estudos a serem citados é o de Rodrigues, Neri e Juhn (2009) sobre o perfil dos docentes que ministravam disciplinas práticas no curso Tecnologia em Gastronomia da Universidade Anhembi Morumbi. Identificaram que havia distribuição equilibrada entre homens e mulheres, e a maioria dos docentes apresentava graduação em Turismo, além de Administração de Empresas, História e Economia; e as áreas principais de formação no mestrado eram a Hospitalidade, e no doutorado, as Ciências Sociais e a História (Rodrigues, Neri e Juhn, 2009, p. 11).

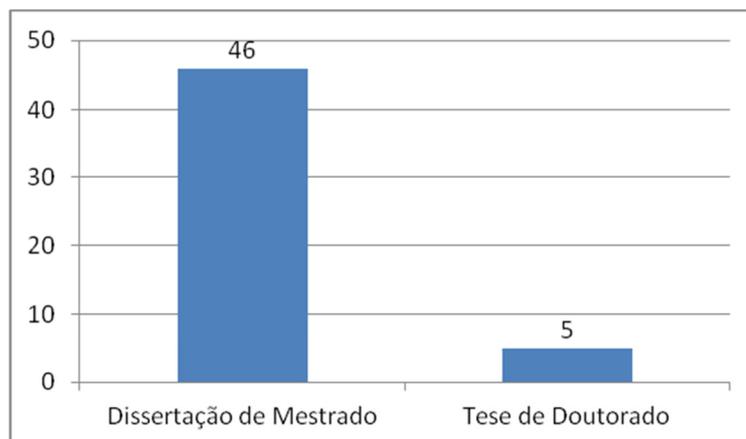
Mais recentemente há alguns estudiosos que vem sistematizando a produção científica em Hospitalidade, com foco em diversas temáticas como os trabalhos de (Borges, 2011) e de Soares (2014) sobre o tema comensalidade. Neste último trabalho o autor verificou o seguinte perfil dos pesquisadores: no crescente número de estudos, predominam os realizados na Universidade Federal de Santa Catarina, Universidade Anhembi Morumbi e Universidade Federal do Paraná, das áreas de Nutrição, Antropologia, Turismo e Teologia, com projetos financiados em sua maioria pela Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Produção científica em Hospitalidade e Gestão: perfis de pesquisadores *versus* categorias temáticas

As dissertações e teses sobre Hospitalidade e Gestão foram levantadas no banco de teses da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), no segundo semestre de 2013, mediante o termo hospitalidade associado aos seguintes termos: gestão, gerenciamento e administração. De um total de 247 pesquisas acadêmicas levantadas inicialmente, foram selecionadas 54 após a análise dos resumos, títulos e palavras-chave. No entanto 3 autores não tinham currículos cadastrados na plataforma Lattes, com o que a amostra foi reduzida para 51 pesquisas, sendo 46 de dissertações de mestrado e 5 de teses de doutorado, produzidas no período de 1996 a 2012 (figura 1). Nota-se que o tema Hospitalidade e Gestão é mais frequente em mestrados, com pouca consolidação de pesquisas em nível de doutorado.

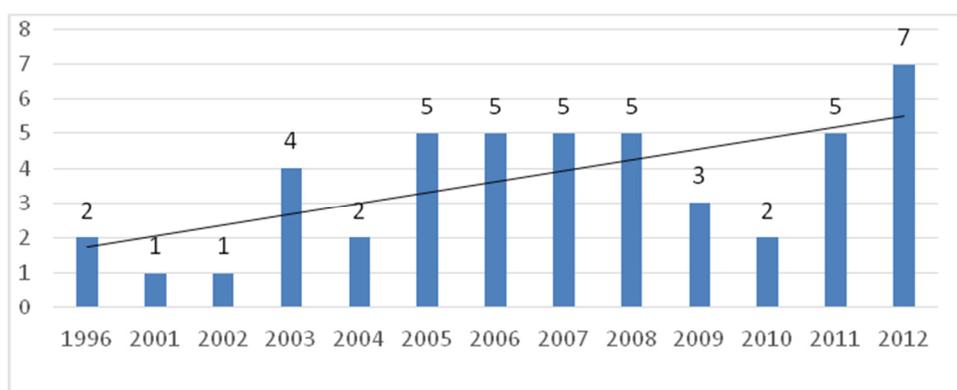
Distribuindo essa produção por ano, observa-se que as pesquisas foram produzidas somente a partir de meados da década de 1990, cobrindo o período de 1996 a 2012, com o mínimo de uma pesquisa em 2001 e 2002, e máximo de 7 pesquisas em 2012 (figura 2). No entanto, chama a atenção o lapso de produção entre 1997 e 2000 onde não há registro de dissertações ou teses sobre o tema. Mesmo considerando as oscilações, percebe-se uma tendência ascendente das pesquisas no período.

Figura 1: Produção acadêmica sobre Hospitalidade e Gestão por tipo de pesquisa – Brasil



Fonte: elaboração dos autores, 2014.

Figura 2: Produção acadêmica sobre Hospitalidade e Gestão por ano – Brasil, 1996-2012



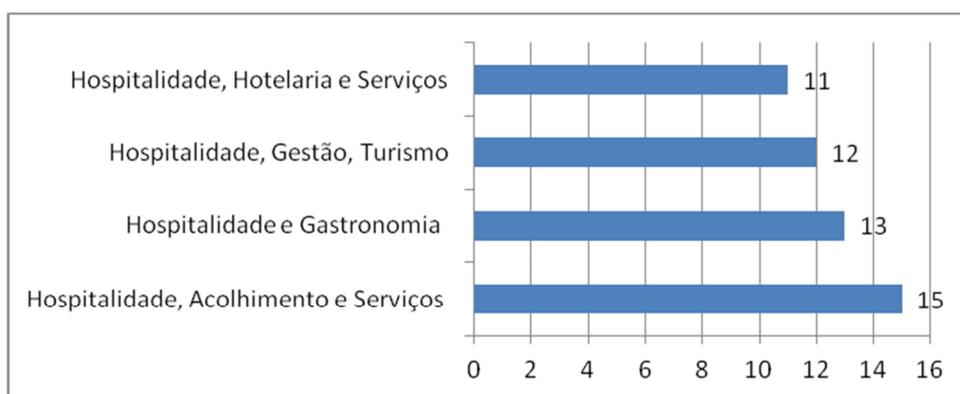
Fonte: elaboração dos autores, 2014.

A análise de conteúdo dos títulos, resumos e palavras-chave levou à classificação das pesquisas em quatro categorias temáticas preliminares:

- Hospitalidade, Acolhimento e Serviços*: relativo a hospitais públicos e privados que englobam serviços relacionados à saúde (atendimento a idosos, hospitais e bancos de coleta de sangue, por exemplo), visando a melhoria na práticas do atendimento aos pacientes.
- Hospitalidade e Gastronomia*: estudos realizados em estabelecimentos gastronômicos, formação de profissionais na área e tipologia de cozinhas.
- Hospitalidade, Gestão e Turismo*: estudos direcionados ao receptivo turístico e seus impactos nas comunidades. Nesta categoria o turismo está relacionado a festas, áreas de proteção ambiental, comunidades rurais e práticas sociais.
- Hospitalidade, Hotelaria e Serviços*: estudos direcionados para estabelecimentos comerciais que hospedam turistas e viajantes. Nesta categoria estão presentes: hotéis, pousadas e resorts.

O gráfico da figura 3 mostra a quantidade de pesquisas em cada uma das categorias consideradas. Como resultado, tem-se 15 dissertações presentes da categoria Hospitalidade Acolhimento e Serviços, 13 em Hospitalidade e Gastronomia, 12 em Hospitalidade, Gestão e Turismo e 11 em Hospitalidade Hotelaria e Serviços, o indica certo equilíbrio entre as categorias, apesar de maior incidência de pesquisas na primeira.

Figura 3: Produção acadêmica sobre Hospitalidade e Gestão por categoria temática – Brasil, 1996-2012



Fonte: elaboração dos autores, 2014.

Perfil dos autores e segmentação por categoria temática

Do total de 51 pesquisadores, verificou-se equilíbrio entre mulheres (26) e homens (25), não indicando, portanto, preferência temática face ao gênero. Quando se analisa a distribuição do gênero dos autores nas categorias temáticas (tabela 1), observa-se alguma variação, especialmente com mais homens (9) com pesquisas sobre Hospitalidade, Acolhimento e Serviços, e mais mulheres (8) com pesquisas sobre Hospitalidade, Hotelaria e Serviços.

Tabela 1: Produção acadêmica sobre Hospitalidade e Gestão por categoria temática e gênero dos autores – Brasil, 1996-2012

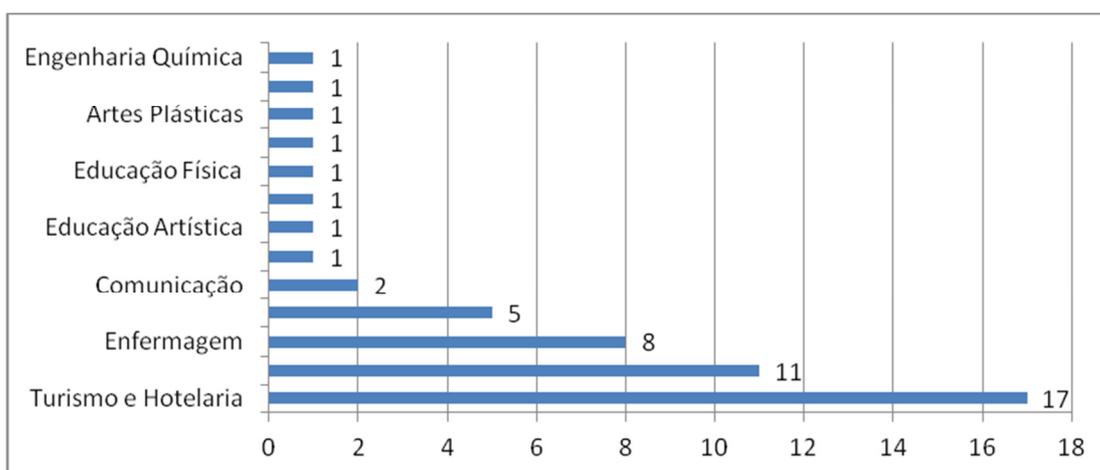
| Categoria temática | Gênero | | Total |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | Feminino | Masculino | |
| Hospitalidade e Gastronomia | 7 | 6 | 13 |
| Hospitalidade, Acolhimento e Serviços | 9 | 6 | 15 |
| Hospitalidade, Gestão, Turismo | 7 | 5 | 12 |
| Hospitalidade, Hotelaria e Serviços | 3 | 8 | 11 |
| Total Geral | 26 | 25 | 51 |

Fonte: elaboração dos autores, 2014.

Quanto à área de graduação, verifica-se pela figura 4 que a maioria dos pesquisadores se graduaram em Turismo e Hotelaria (17), seguidos pelos graduados em Administração (11) e em Enfermagem (8). Nessas três áreas, a gestão da hospitalidade mostra-se relevante,

tanto para o atendimento e acolhimento de turistas e visitantes, quanto de enfermos, pessoas idosas ou de necessidades especiais, e quanto de clientes para as mais diversas organizações públicas, privadas ou outras. Outras áreas de graduação com frequência de 1 a 2 autores foram as de Comunicação, Odontologia, Medicina, Engenharia Química, Educação Física, Economia e Artes Plásticas. Porém outros 5 autores não registraram em seus currículos dados sobre suas respectivas graduações.

Figura 4: Áreas de graduação dos autores das pesquisas acadêmicas sobre Hospitalidade e Gestão – Brasil, 1996-2012



Fonte: elaboração dos autores, 2014.

Analisando a distribuição das categorias temáticas nas três principais áreas de graduação dos autores (tabela 2), observa-se que os graduados em Enfermagem priorizaram em suas pesquisas notadamente a categoria temática Hospitalidade, Acolhimento e Serviços (7), ao contrário dos graduados em Administração (1). Como já era esperado, os graduados em Turismo e Hotelaria elegeram todas as categorias, com maior incidência na de Hospitalidade, Gestão e Turismo, e menor incidência na de Hospitalidade, Acolhimento e Serviços.

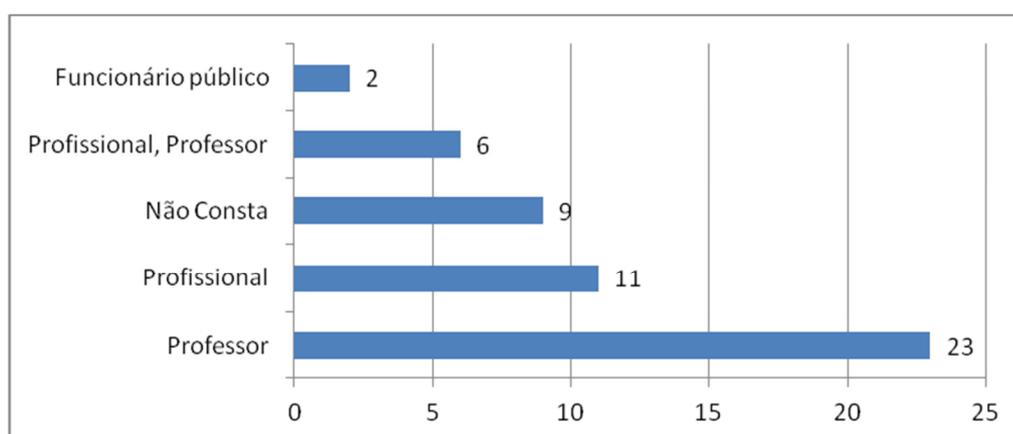
Tabela 2: Produção acadêmica sobre Hospitalidade e Gestão por categoria temática e área de graduação dos autores – Brasil, 1996-2012

| Categorias temáticas | Área de Graduação | | | Total |
|---------------------------------------|-------------------|------------|-------------|-----------|
| | Administração | Enfermagem | Turismo/Hot | |
| Hospitalidade e Gastronomia | 3 | 0 | 4 | 13 |
| Hospitalidade, Acolhimento e Serviços | 1 | 7 | 3 | 10 |
| Hospitalidade, Gestão e Turismo | 3 | 0 | 6 | 12 |
| Hospitalidade, Hotelaria e Serviços | 4 | 1 | 4 | 11 |
| Total Geral | 11 | 8 | 15 | 51 |

Fonte: elaboração dos autores, 2014

Os autores de dissertações e teses sobre Hospitalidade e Gestão atuam na maioria como professores (30), sendo que uma parte destes (6) também acumula outra atuação profissional, conforme mostra a tabela 3. Os que atuam em empresas privadas, denominados profissionais (11) são mais numerosos do que os poucos funcionários públicos (2) que elegeram o tema em suas pesquisas. Parte significativa dos autores (9) não informou a sua atuação profissional, o que pode indicar não inserção no mercado ou trabalhos esporádicos ou sem vínculo empregatício.

Figura 5: Atuação profissional dos autores das pesquisas acadêmicas sobre Hospitalidade e Gestão – Brasil, 1996-2012



Fonte: elaboração dos autores, 2014.

Distribuindo as ocupações profissionais nas categorias temáticas (tabela 3), verifica-se que os autores que atuam somente como professores, privilegiam em suas pesquisas as categorias de Hospitalidade, Gestão e Turismo, e de Hospitalidade e Gastronomia (7); e os que atuam apenas como profissionais, preferem estudar a Hospitalidade, Acolhimento e Serviços, o que é compreensível.

Tabela 3: Produção acadêmica sobre Hospitalidade e Gestão por categoria temática e área de graduação dos autores – Brasil, 1996-2012

| Categoria | Hospitalidade e Gastronomia | Hospitalidade, Acolhimento e Serviços | Hospitalidade, Gestão, Turismo | Hospitalidade, Hotelaria e Serviços | Total |
|-------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|-------|
| Func público | 1 | - | - | 1 | 2 |
| Não Consta | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 |
| Professor | 7 | 4 | 8 | 4 | 23 |
| Profissional | 3 | 5 | 2 | 1 | 11 |
| Profissional, Professor | 1 | 3 | - | 2 | 6 |

Fonte: elaboração dos autores, 2014.

Constata-se, como já esperado, que o programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi (UAM) é o maior produtor de pesquisas acadêmicas sobre o tema (20), ao que se segue os programas de Turismo da Universidade de Caxias do Sul (USC) e de Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí, com 6 e 3 respectivamente.

Por fim, resta saber se o programa de mestrado ou doutorado onde os autores realizaram suas pesquisas revela focos temáticos explícitos. Na verdade, ainda é cedo para se avaliar. O maior número de autores vinculados à Universidade Anhembi Morumbi (UAM) reflete tão somente o maior tempo de foco no tema explícito da hospitalidade. O fato de outras universidades adotarem esse foco talvez deva ser analisado como a oportunidade e pertinência do tema. É mais uma evidência de como a hospitalidade é um tema acessível sob diferentes enfoques e especialidades acadêmicas.

Sintetizando os resultados alcançados, verificou-se que os pesquisadores que elegeram o tema Hospitalidade e Gestão são na maioria docentes, egressos de programas nas áreas ligadas a turismo e que se concentram basicamente nas Universidades Anhembi Morumbi e Caxias do Sul (UCS). Não se notou influência do gênero. Note-se a ligeira predominância da categoria Hospitalidade e Gastronomia, que se explica pela importância da alimentação nas práticas de hospitalidade.

Com relação aos segmentos dos autores nas categorias temáticas tem-se que os pesquisadores estão inseridos equilibradamente nas quatro categorias.

Considerações finais

O tema Hospitalidade e Gestão apesar de ser abrangente ainda têm pouca visibilidade no meio acadêmico. A hospitalidade aparece com um elemento novo, conhecido apenas sobre a ótica gerencial. O que se pôde observar é que desde dois mil cinco, houve uma preocupação com esse novo tema. Áreas emergentes aqui no Brasil, como a Gastronomia foram também responsáveis pela evolução desse tema desde dois mil e dez.

O levantamento do perfil dos autores mostrou que áreas como Turismo, Hotelaria, Administração e Saúde começaram a voltar seus estudos para a hospitalidade, com o foco

no atendimento. Contudo, o perfil do pós-graduado nessas áreas ainda é voltado para o mercado, e não para o meio acadêmico, o que justificaria certos autores não possuírem currículos Lattes atualizados. Apesar de alguns dados preocupantes, como a baixa quantidade de teses e dissertações que possuem bolsas de pesquisa, os dados mostraram o crescimento das pesquisas na área de Hospitalidade e Gestão.

As quatro categorias levantadas permitiram abranger as principais áreas e setores em que existe a prática da gestão da hospitalidade.

Na primeira categoria - Hospitalidade, Acolhimento e Serviços – notou-se que a hospitalidade entra como uma característica imprescindível na assistência ao paciente, pois é a partir desta que o tratamento torna-se mais humano. No serviço público, leva-se em consideração não só o bem estar do paciente, mas também do indivíduo que está prestando o serviço. Os modelos de gestão estão presentes principalmente em hospitais privados seja revendo ou questionando modelos de gerenciamento de serviços e a infraestrutura de atendimento aos pacientes. Dois tipos de metodologia aparecem mais: análise documental e estudo de caso.

Na segunda categoria - Hospitalidade e Gastronomia - a hospitalidade está inserida como um diferencial na recepção de clientes, em estabelecimentos comerciais e através da comensalidade (comer junto), em estabelecimentos familiares tradicionais. A gestão oferece instrumentos de marketing e modelos administrativos de gerência que permitem gerar valor para o cliente, assim como formar profissionais para melhor atender ao público. Dependendo do tipo de cozinha e do estabelecimento, tem-se o atendimento com foco na Hospitalidade (no caso da cozinha Italiana), ou na Gestão (no caso de restaurantes Franceses de luxo, formados por várias brigadas de cozinha e salão).

Na terceira categoria - Hospitalidade, Gestão e Turismo - o turismo está relacionado a festas, áreas de proteção ambiental, comunidades rurais e práticas sociais. A hospitalidade entra como um elemento a ser levado em consideração e é pensada do ponto de vista do anfitrião, nos casos de áreas de proteção ambiental, no caso cidades com patrimônios históricos e festas culturais. Nesse sentido qual o impacto que o turismo gera na sociedade local e até que ponto uma determinada população está apta a receber visitantes, e não obstante até onde este visitante é bem vindo? Do ponto de vista da gestão, que estratégias de marketing podem ser utilizadas por estabelecimentos para chamar a atenção de turistas para inserir comunidades que podem ser consideradas afastadas do meio urbano? Estas são as questões centrais dos estudos.

A quarta categoria - Hospitalidade, Hotelaria e Serviços – mostra a hospitalidade como um instrumento diferencial no serviço ao cliente seja através do ambiente comercial, seja através dos funcionários. A gestão torna-se impraticável, quando não associada à hospitalidade, pois todos os instrumentos de gerência são pensados para melhoria na prestação de serviços ao cliente e a melhor forma de gerar valor ao mesmo, possibilitando seu retorno e fidelização. Grande parte das dissertações são estudos de caso realizados através com análise participativa.

Referencias Bibliográficas

- BANUTH. E; KOGA. S; SOGAYAR. R. (2009). Plataforma Lattes como Fonte de Dados da Trajetória Acadêmica – Profissional dos Docentes do Bacharelado em Turismo da Universidade Anhembi Morumbi. *Anais do VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós- Graduação em Turismo*. Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo.
- BASTOS. S. (2008). A Produção Científica do Mestrado em Hospitalidade (2002–2008). *Revista Hospitalidade*, v. 1, n.2 , p. 120 – 132.
- CAMARGO, L.O.L. (2008) A pesquisa em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*. Ano V, número 2, pp. 15-51
- EHSANEH N. M. NAMEGHI (2013). The Relationship between Private Domain and ommercial Domain of Hospitality in Airlines: Employing Partial Least Square Technique. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 5, No. 2: 102-110
- FEDRIZZI, Valéria (2007). *Facetas da Hospitalidade*. 2008. 220 f. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo.
- JAFARI, J. and AESER, D. (1988) Tourism as a subject of Doctoral Dissertations. *Annals of tourism Research* 15 (1): 407-429
- LASHLEY & MORRISON (org) (2004). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole.
- LUGOSI, Peter. Hospitality spaces, hospitable moments: consumer encounters and affective experiences in commercial settings. *Journal of Foodservice*, 19, pp. 139–149
- MURRAY, H. (1991). *Do Not Neglect Hospitality – The Catholic Worker and the Homeless*. Piladelphia, Temple University Press.
- REJOWSKI, Mirian (1993). *Pesquisa acadêmica em turismo no Brasil*. Configuração e sistematização documental. São Paulo, ECA-USP, 2v. (Tese de doutorado)
- _____ (2010) Produção científica em turismo: análise de estudos referenciais no exterior e no Brasil. *Revista Turismo em Análise*, v. 21, p. 224-246.
- RODRIGUES. H; NERI. M; JHUN. S. (2009) Tecnologia em Gastronomia em São Paulo :Docentes Práticos em Atuação na Universidade Anhembi Morumbi. *Anais do VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós- Graduação em Turismo*. Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo