

SISTEMA DE GESTÃO DE DESTINOS: MODELO PROPOSTO A PARTIR DA PERSPECTIVA DAS RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE E HOSTILIDADE ENTRE OS STAKEHOLDERS DO SETOR DE VIAGENS E TURISMO

Aristides Faria Lopes dos Santos, Elizabeth Kyoko Wada

Doutorando (bolsista) em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi e Docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (Câmpus Cubatão).

As relações de hospitalidade/hostilidade entre stakeholders atuantes no setor de viagens e turismo reúnem diversos dos fatores que influenciam sobre a competitividade dos destinos turísticos. Isso significa que destinos onde há coesão, confiança mútua e colaboração na forma de ações mercadológicas consorciadas, por exemplo, há mais vantagens competitivas. Percebe-se, entretanto, que pode haver carência de liderança, protagonismo e mesmo método no gerenciamento destes relacionamentos. Este estudo objetiva determinar os fatores que influenciam sobre as relações de hospitalidade e hostilidade entre os stakeholders atuantes no setor de viagens e turismo, identificando em que medida estes impactam sobre a competitividade dos destinos turísticos nacionais. É proposta, então, a realização de um estudo de casos múltiplos, cuja abordagem será qualitativa e quantitativa. O objeto de pesquisa determinado são os dezesseis municípios que compõem o litoral do estado de São Paulo e que, juntos, concentram 2.125.442 de habitantes (4,9% da população paulista). Serão desenvolvidas pesquisa bibliográfica e pesquisa documental. Como técnica de coleta de dados é proposta a aplicação de entrevista pessoal semiestruturada com os dirigentes municipais de turismo de cada município analisado, os quais serão convidados a indicar até três stakeholders do poder público municipal no âmbito do turismo - técnica da bola de neve (snowball sampling) - para responderem a um questionário, que buscará identificar aspectos inerentes às relações de hospitalidade e/ou hostilidade mantidas entre estas pessoas (e as organizações que os mesmos representam) e a organização gestora do destino.

Palavras-chave: Hospitalidade; Hostilidade; Stakeholders; Turismo;

Referências: BUHALIS, D.; DEIMEZI, O. (2004). eTourism Developments in Greece: Information Communication Technologies adoption for the strategic management of the Greek tourism industry. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, v. 5, n. 2, p.103-130. EICHHORN, V.; MILLER, G.; MICHOPULOU, E.; BUHALIS, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, vol. 35, no. 1, pp. 189-210. GODOY, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29. OBSERVATÓRIO DO TURISMO. (2016). Website institucional. Disponível em: < <http://www.observatoriodoturismo.com/> >. Acesso em: 20 de abril de 2017. PORTAL PANROTAS. (2016). Website institucional. Disponível em: < <http://www.panrotas.com.br/> >. Acesso em: 20 de abril de 2017. SANTOS, A. F. L. (2015). Competitividade no setor de Viagens e Turismo: estudo de casos múltiplos na Região Metropolitana da Baixada Santista. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade), Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE DESTINOS TURÍSTICOS. (2016). Website institucional. Disponível em: < <http://app.vc/sigestur> >. Acesso em: 20 de abril de 2017. WANG, Y.; ZHENG, X. (2007). Toward a Theoretical Framework of Collaborative Destination Marketing. *Journal of Travel Research*, v. 46, n. 1, p. 75-85. YIN, R. (2005). Estudo de Caso: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman.