

Uma perspectiva sistêmica da hospitalidade para a cidade de Campos do Jordão (SP)

Bruna de Castro Mendes¹
Airton José Cavenaghi²
Roseane Barcellos Marques³

Resumo

Lynch et al (2011) afirmam que não há nem uma única teoria da hospitalidade, como também não há uma visão teórica unificada na qual se baseiam os estudos da hospitalidade. Nesta perspectiva, entendendo a Hospitalidade como um processo de relação humana, ampliar o seu olhar para um contexto competitivo se torna um interessante desafio. Considerando as mudanças sociais ocorridas nas últimas décadas, faz-se necessário considerar a hospitalidade sob um novo olhar, com a relação interpessoal se tornando o componente básico da cena hoteleira (Camargo, 2015). Sob esta perspectiva de relacionamento, pode-se analisar a hospitalidade sob a vertente da cidade, sendo este o desafio adotado no presente artigo, pois como destacam Chávez e Rez (2014), uma cidade que procura fortalecer os laços com o estrangeiro, constitui um universo complexo de relacionamentos e encontros. Partindo do problema norteador de Como estruturar uma cidade em busca de uma gestão da experiência pautada na hospitalidade?, adotou-se como perspectiva para a análise da Teoria Geral dos Sistemas, pautando-se na compreensão de North (1993) de que o crescimento de uma sociedade está condicionado pela formação e evolução de suas instituições, aplicando-a ao setor da Hospitalidade, sob a perspectiva da gestão da experiência e aprimorado pelas lentes da Hospitalidade, como explorado por Lashley (2000; 2004; 2007; 2015). Entende-se a necessidade de se considerar os cenários sociais em que a hospitalidade e os atos ligados à condição de hospitalidade ocorrem, junto com os impactos de forças sociais sobre a produção e o consumo de alimentos, bebidas e acomodação. Une-se a estes as orientações de Churchman (2015) e de Telfer (1995), objetivando estabelecer as diretrizes básicas de um sistema de hospitalidade para a cidade turística de Campos do Jordão; sendo os específicos, conceituar a teoria de sistemas; definir o conceito da teoria a ser aplicada; delinear as diretrizes para o estabelecimento de uma teoria de sistemas. Adotou-se como procedimento metodológico a pesquisa de caráter exploratório, de perspectiva qualitativa, pautada em pesquisas bibliográficas. A partir da junção dos dados coletados, pode-se sugerir um modelo de sistema de hospitalidade para a cidade de Campos do Jordão, considerando que a relação estabelecida se divide em três grandes momentos: a prestação de serviço pelo anfitrião; a experiência do consumo (anfitrião e cliente) e o resultado desta relação, podendo ser positiva ou negativa. Na perspectiva de sistema, a positiva sinaliza que o objetivo estabelecido foi alcançado e a negativa retroalimenta o sistema, sendo que uma análise mais aprofundada é demandada para se dar os primeiros passos para entender a complexidade do sistema de hospitalidade em uma cidade turística.

Palavras-chave: Hospitalidade; Sistema de Hospitalidade; Circularidade da Dádiva; Campos do Jordão.

¹ Doutoranda em Hospitalidade (UAM); Mestre em Hospitalidade (UAM), Bacharel em Turismo (Puc-Campinas) e Licenciada em Pedagogia (UFSCAR). Docente do IFSP-Campos do Jordão. <http://lattes.cnpq.br/7527344793231311>. Email: brunamendes@ifsp.edu.br

² Doutor e Mestre em História Social (USP), pertencente ao PPG em Hospitalidade da UAM (SP). <http://lattes.cnpq.br/8415372088403504>. Email: acavenaghi@gmail.com

³ Doutora em Administração Pública e Governo (FGV); Mestre em Economia Política (Puc-SP), pertencente ao PPG em Hospitalidade da UAM (SP). <http://lattes.cnpq.br/7646561918886612>. E-mail: roseanebmarques@yahoo.com.br