

## XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo 18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

## Reflexões sobre hospitalidade, comunicação e o cenário do conflito de gerações para o turismo da melhor idade

Cristiane Sambugaro<sup>1</sup>

## Resumo

Desenvolver um capital social voltado à hospitalidade levando em consideração o conflito cultural de gerações (entre nativos digitais e imigrantes digitais) dentro do segmento de turismo para a melhor idade é o que buscou-se refletir neste artigo. Aspectos sobre hospitalidade, comunicação e o cenário do conflito de gerações para o turismo da melhor idade foram levantados para compor uma reflexão sobre hospitalidade dentro do conceito de relações sociais de Camargo (2015), bem como a importância dos conceitos de comunicação, principalmente enquanto processo para a criação de vínculos sociais aqui apresentado por Frade (1991), Berlo (1997) e Kotler (2002) e que são tão necessários dentro do ciclo da hospitalidade. Além disso, os conceitos de capital social de Bourdieu foram trazidos à tona através das definições de Castilhos (2001) e Putman (2000) a fim de se ilustrar a importância de estudos mais aprofundados onde os tipos e dimensões deste são interdependentes e possuem um caráter dinâmico, o que o torna uma das características fundamentais para o desenvolvimento de relações sociais para que se estabeleçam cenários hospitaleiros dentro do mercado de turismo. Sendo assim, este artigo representa a primeira etapa deste trabalho de investigação, onde realizou-se uma pesquisa bibliográfica inicial para trazer à tona um novo olhar sobre o conhecimento teórico em relação às questões do conflito cultural de gerações e seus impactos para o turismo da melhor idade. Discutir essa temática, ainda em uma etapa embrionária justifica-se pela inovação sobre um objeto de pesquisa que ainda não se faz presente nas produções de investigação levantadas até a presente data. A abordagem exploratória, com base em dados secundários, deu-se a partir de revisão bibliográfica, levantamento de informações e dados documentais em artigos de revistas especializadas, sites de Internet e anais de congressos. Através desta revisão de literatura da melhor idade e de dados de mercado, tem-se como resultado uma discussão deste cenário, onde percebe-se que já havia uma "previsão" desse "envelhecimento do Brasil" bem como dos seus possíveis bônus e ônus pautados em situações já vividas em alguns países da Europa, como nota-se no artigo de Souza (2007). Os números refletem a melhor idade como um segmento próspero para o trade turístico, porém com atenção sobre os conflitos das relações sociais que o mundo contemporâneo proporcionará. É com esse olhar que este artigo pretende colaborar com o trade.

Palavras-chave: hospitalidade; comunicação; melhor idade; nativos digitais; capital social.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Mestre em Gestão e Desenvolvimento em Turismo. Professora MEP I no Centro Universitário FMU-FIAMFAAM. Lattes: <a href="http://lattes.cnpq.br/5935884377598535">http://lattes.cnpq.br/5935884377598535</a>. Email: <a href="mailto:crisambugaro@gmail.com">crisambugaro@gmail.com</a>