

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

A Hospitalidade na Gestão de Pessoas voltada para os novos colaboradores

Maria Cristina Uchida de Aguiar ¹ Simone R. Barakat ² Elizabeth Kyoko Wada ³

Resumo

Este artigo busca analisar a relação entre a hospitalidade e a gestão de pessoas dirigida aos novos colaboradores. Em um mercado cada vez mais competitivo, a hospitalidade organizacional pode ser um diferencial, ao acolher o indivíduo recém-chegado na organização. O que torna uma organização hospitaleira é a presenca de anfitriões e hóspedes que se relacionam por meio de habilidades para agradar, receber e acolher, segundo um conjunto de crenças que os motivam a proporcionar cortesia. O processo de chegada de um novo colaborador a uma organização trafega para além de seus conhecimentos e disponibilidade para o novo trabalho, também contempla a insegurança quanto a algo novo, ainda desconhecido. Dentro dessa perspectiva, torna-se relevante investigar como os princípios da hospitalidade favorecem a recepção do novo colaborador no contexto organizacional. Para contribuir com essa discussão, foi desenvolvida uma revisão sistemática de artigos publicados em periódicos e congressos na língua portuguesa sobre a relação entre os temas hospitalidade e gestão de pessoas. Foram analisados 38 artigos entre os anos de 2002 e 2018, dos quais 23 publicados em periódicos e congressos de Turismo e 15 publicados em revistas e eventos de outros campos como Administração e Gestão. Como resultado, verificou-se que poucos estudos tratam sobre novos colaboradores. A maioria trata sobre colaboradores já estabelecidos nas organizações. Verificou-se também que muitos estudos empíricos foram realizados em organizações do setor de turismo, laser e hotelaria, e buscaram investigar temas como satisfação e qualidade de vida no trabalho, motivação, capacitação e desenvolvimento de pessoas, processos de recrutamento e seleção e outros. Portanto, há um espaço para investigações sobre hospitalidade organizacional em organizações de outros setores, como de esportes, saúde, ensino superior e gestão pública. O artigo propôs uma reflexão acerca da importância da hospitalidade na gestão de pessoas, de como os papéis de anfitrião e hóspede se organizam no novo colaborador, e de que modo a hospitalidade se faz presente no contexto organizacional. O trabalho contribui ao evidenciar a necessidade de uma maior base teórica e conceitual para o tema da hospitalidade organizacional. Trata-se de um tema com amplas possibilidades de estudos acadêmicos e contribuições para as práticas gerenciais, dada a importância da hospitalidade dirigida ao novo colaborador e do seu envolvimento no contexto organizacional.

Palavras-chave: Hospitalidade; Gestão de Pessoas; Novos colaboradores.

Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. Lattes: Mestranda em http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4337945J0. Email: crisuchi@gmail.com Doutora em Administração - USP. Professora do Programa de Pós-graduação em Hospitalidade da Anhembi Morumbi. http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4494652U6. Email: simone.barakat@anhembi.br 3 Doutora em Ciências da Comunicação – USP. Professora do Programa de Pós-graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Lattes: http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4706622Y1 . Email: elwada@anhembi.br