



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

INTELIGÊNCIA DA HOSPITALIDADE E EXPERIÊNCIA TURÍSTICA NA PERSPECTIVA DOS ANFITRIÕES LOCAIS

Paula Simões Vieira¹
Mariana de Freitas Coelho²

Resumo

Este estudo visa compreender os elementos da inteligência da hospitalidade, por meio da perspectiva dos anfitriões de um destino turístico. Baseando-se no modelo de Inteligência da Hospitalidade de Bharwani e Jauhari (2013), para compreender aspectos pertinentes da interação anfitrião-visitante. Para isto, realizou-se um estudo qualitativo exploratório, através de entrevistas semiestruturadas com anfitriões de Gonçalves, Minas Gerais, Brasil. Os resultados obtidos demonstram a utilização de forma natural pelos anfitriões dos conceitos de Inteligência da Hospitalidade na interação com os visitantes. Características como o redesenho interativo da experiência, utilizando-se de feedbacks e a existência de fatores motivacionais pessoais dos anfitriões, como gostar de atender, vão além dos fatores abordados no modelo de Bharwani e Jauhari (2013). A contribuição do estudo está na complementação do framework da inteligência da hospitalidade proposta por Bharwani e Jauhari (2013) ao demonstrar a importância dos seguintes elementos: 1) redesenho interativo da experiência (por meio de feedbacks); 2) as motivações pessoais dos anfitriões (gostar de atender). Ambas as categorias são apresentadas neste estudo como determinantes para a interação anfitrião-visitante. As informações encontradas neste estudo possibilitam maior compreensão do turismo em um destino que ainda está se estruturando em relação à atividade. Por realizar uma análise da experiência turística através do design de experiência, permite a visualização prática da utilização do conceito de Inteligência da Hospitalidade de Bharwani e Jauhari (2013). Além disso, propicia a tomada de decisões e ações que priorizem a qualidade de vida da população e a organização adequada de seu espaço, através de estratégias mais eficientes e coerentes à localidade estudada.

¹ Graduanda em Administração pela Universidade Federal de Viçosa. Membro do Programa de Educação Tutorial em Administração. paula.simoess@ufv.br

² Professora Adjunta de Marketing da Universidade Federal de Viçosa. Pós Doutora em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. Doutora e Mestre em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais.



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

Palavras-chave: Hospitalidade; Inteligência da Hospitalidade; Experiência Turística; Gonçalves - Minas Gerais.