



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

Hospitalidade em agências de turismo de luxo: uma perspectiva sob a teorias dos laços sociais

Daniela Lavieri Lapetina ¹

Resumo

O presente trabalho aborda os diferenciais e as potencialidades da aplicação da hospitalidade em postos-chave nas agências de turismo. Particularmente abordando como esta atua nas organizações que têm como alvo clientes de classe A e superiores, uma vez que neste nicho o estabelecimento de uma conexão e relação de mútua confiança é imprescindível (Buckley, Mossaz, 2016). Para a investigar e tentar compreender as relações e vínculos entre agentes e clientes busca-se suporte na Teoria dos Laços Fracos (Granovetter, 1973) pela qual se tenta entender como se formam as pontes entre grupos sociais, bem como a circulação da informação entre estes grupos, sejam eles distintos ou semelhantes. Como resultado constata-se que a interação humana, que personifica a hospitalidade, tem percepções diferenciadas de acordo com os ritos e valores dentro de grupos sociais, e é o quesito da personalidade e do reconhecimento do outro como par que valida a comercialização e o lucro do turismo de luxo.

Palavras-chave: Hospitalidade. Teoria geral de Sistemas. Agência de Turismo. Luxo.

¹ Formação acadêmica. Vínculo institucional. Link para Currículo Lattes. E-mail.