



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

Hospitalidade em meios de hospedagem: uma análise a partir de estudos em eventos nacionais

Islaine Cristiane Oliveira Gonçalves da Silva Cavalcante¹
Lissa Valéria Fernandes Ferreira²

Resumo

A pesquisa teve como objetivo analisar estudos sobre hospitalidade em meios de hospedagem publicados nos anais de dois eventos renomados: o Encontro promovido pela Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD/EnANPAD), na área de Administração, e o Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR), na área de Turismo. Para fins metodológicos a pesquisa se caracteriza como qualitativa, bibliográfica, não probabilística, intencional. Como técnica de análise, foi utilizado a análise de conteúdo (Bardin, 1977). Os trabalhos foram investigados através do recurso de busca no site dos anais dos eventos, utilizando como filtro a palavra-chave hospitalidade, as pesquisas que apresentados no período de 2016 a 2020. O objetivo da análise dos últimos anos dos trabalhos encontrados foi na perspectiva de avaliar as formas que os trabalhos mais atualizados foram realizados (antes da pandemia). Foram selecionados 12 estudos, sendo 02 do Encontro do EnANPAD e 10 do Seminário da ANPTUR para compor a amostra da pesquisa. Como resultado, pode-se constatar a existência de apenas 14 trabalhos apresentados ligados a temática de hospitalidade no EnANPAD durante as 44 edições do evento, mostrando que é uma área de estudo ainda pouco estudada no evento de administração. Conclui-se que o assunto deve ser melhor discutido em outros segmentos com relação à importância da temática como estratégia empresarial, tendo como objetivo a satisfação dos clientes. É um assunto que envolve a área de gestão do turismo, que envolve pessoas qualificadas para estarem atuando no setor. No evento de turismo, pode-se identificar a frequência maior de trabalhos, bem como Grupo de Trabalhos (GT's) específicos para a área. A partir do estudo e debruçamento na leitura dos artigos selecionados, pode-se avaliar que os temas que envolveram de forma mais recorrente foram as variáveis: atendimento, acolhimento, protocolos, segurança, memória e experiência de consumo para explicar a hospitalidade. Foi evidenciada a perspectiva da RBV (Visão Baseada em Recursos) percebendo a hospitalidade como recurso estratégico para obtenção da vantagem competitiva. Durante a pesquisa constatou-se que o termo hotelaria é utilizado de forma genérica para representar o conjunto de serviços aliados ao turismo necessários para o bom funcionamento dos empreendimentos. Destaca-se também os hotéis como meio de hospedagem mais pesquisado. Os resultados obtidos levam a reflexão sobre a influência da falta de um consenso teórico sólido que pode levar a estudos pulverizados em diversas áreas do

¹ Doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PGTUR/UFRN). Mestre em Turismo (PPGTUR/UFRN). Bacharel em Turismo (UFRN). Bacharel em Administração (UFRN). Bolsista pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3366873537781490>. E-mail: islaine_cristiane@hotmail.com

² Pós-Doutorado em Comunicação Estratégica pela Universidade Autônoma de Barcelona. Doutorado em Administração de Empresas pela Universidade de Barcelona. Docente permanente do PPGTUR/UFRN. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8015374156967844>. E-mail: lissafferreira.iadb@yahoo.es



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

“ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL”

saber não sendo capturados por um *string* de busca genérico do termo. O exemplo da própria experiência de consumo que pode estar sendo estudado sob a perspectiva de vários olhares das ciências sociais. Para estudos posteriores indica-se uma análise com gestores de outras áreas, com o objetivo de identificar o papel da hospitalidade empresarial em outros segmentos.

Palavras-chave: hospitalidade; meios de hospedagem; administração; turismo.