

## **A hospitalidade na gestão de alimentos e bebidas: aplicação do método IPA (*Importance-Performance Analysis*) na relação entre empresa e colaboradores do setor**

**Enrico Cardoso Mazzola<sup>1</sup>**  
**Kelly Cristina de Piza<sup>2</sup>**  
**Debora Cordeiro Braga<sup>3</sup>**

### **Resumo**

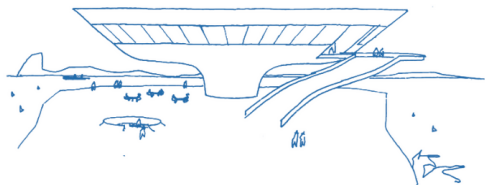
O artigo apresenta reflexões acerca da hospitalidade dentro de organizações de atividades características de turismo, com enfoque na relação entre empresa e colaborador. Discutem-se conceitos de hospitalidade e hospitabilidade, e gestão de pessoas na gestão de um empreendimento turísticos e de alimentos e bebidas, com o objetivo de compreender a percepção e expectativa do colaborador em relação ao ambiente da organização, seja ele hospitaleiro ou não-hospitaleiro. Investiga como se dão as relações de hospitalidade, a partir da visão de colaboradores que trabalham em diversas unidades, da cidade de São Paulo, de uma rede de *fast food* especializada em pratos feitos e sanduíches, além oferecer de cardápio específico para crianças, com lojas distribuídas por todo o Brasil. Trata-se de um estudo exploratório baseado em pesquisa empírica e análise qualitativa de informações colhidas de questionário com alternativas derivadas de 11 atributos agrupados em quatro grupos de variáveis (recursos físicos, recursos humanos, prestação de serviço, investimento em capital humano), utilizando o modelo de Análise de Importância-Performance (AIP), originalmente chamado de *Importance-Performance Analysis (IPA)*. A análise dos conteúdos dos questionários seguiu o modelo transversal, considerando duas vertentes: percepção e expectativa do colaborador em relação à hospitalidade na organização investigada. Como resultados, foi possível compreender que é necessária manutenção de esforços dos seguintes atributos: A modernidade, atualização e segurança dos equipamentos, bem como local de trabalho com ambiente agradável, métricas de avaliação para promoção de colaboradores, prazos de envio de informações, papel confiante do setor de recursos humanos dentro da organização e relacionamento entre gerentes e

---

<sup>1</sup> Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Turismo da EACH-USP, bacharel em Turismo pela Universidade Federal de São Carlos - Campus Sorocaba (UFSCar). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4115672681903230>. E-mail: [enricocmazzola@usp.br](mailto:enricocmazzola@usp.br).

<sup>2</sup> Mestre em Turismo pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo da EACH-USP, bacharel em Turismo Docente em cursos técnicos de Turismo, Eventos e Hotelaria no Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1122703404059213>. E-mail: [kelly.piza@usp.br](mailto:kelly.piza@usp.br).

<sup>3</sup> Livre-docente pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP). Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo – USP. Docente do Programa de Pós-Graduação em Turismo da EACH-USP e do curso de graduação em Turismo da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3872989194397830>. E-mail: [bragadc@usp.br](mailto:bragadc@usp.br).



# XX SEMINÁRIO ANPTUR

POLÍTICAS PÚBLICAS PARA TURISMO E HOSPITALIDADE NO BRASIL

subordinados. Os atributos que receberam uma baixa performance, com necessidade de investimento, são: A satisfação em relação às horas trabalhadas e em relação ao salário recebido, bem como a progressão de carreira mediante bonificações. Em relação ao quadrante de baixa prioridade, há um julgamento como baixa prioridade pelos colaboradores, as questões referentes às políticas de treinamento e capacitação. E por fim, o último quadrante traz apenas o atributo de vestimenta específica e adequada aos colaboradores, como algo de esforço excessivo por parte da organização analisada. De maneira geral, os resultados lançam um olhar para a valorização do tempo de trabalho, no que tange à gestão dos recursos humanos no setor de alimentos e bebidas. O estudo possibilitou visualizar lacunas para pesquisas futuras, que busquem analisar as vivências destes colaboradores através de estudos em grupos focais.

**Palavras-chave:** Hospitalidade; organizações turísticas; gestão de pessoas; ambiente organizacional; alimentos e bebidas.