

# Revista

---

# HOSPITALIDADE

ISSN 1807-975X

V. VI, número 2 - Dezembro 2009

## FACETAS DA HOSPITALIDADE

### FACETS OF THE HOSPITALITY

Valéria Luiza Ferreira Fedrizzi<sup>1</sup>

**RESUMO:** O tema eleito para este estudo, a Hospitalidade, quando analisada em âmbito acadêmico, arrola várias disciplinas do conhecimento. Este estudo é de caráter exploratório–descritivo, envolvendo dissertações, defendidas pelas seis primeiras turmas (2004 a 2007) de formandos do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Implementou-se a indexação das 108 dissertações dentro de uma única categoria: Hospitalidade e criaram-se dez facetas através do método analítico, indexando-se cada dissertação em uma única faceta (classe) interpretativa (auto excludente). As facetas configuram um sistema, composto por Hospitalidade turística, Hospitalidade comportamental, Hospitalidade espacial, Hospitalidade e eventos, Hospitalidade e meios de hospedagem, Hospitalidade e ensino, Hospitalidade e restauração, Hospitalidade e gestão, Hospitalidade religiosa e Hospitalidade organizacional.

**PALAVRAS-CHAVE:** Hospitalidade. Dissertações. Categoria. Facetas.

**ABSTRACT:** The elect subject for this study, the Hospitality, when analyzed in academic scope, connection several you disciplines of the knowledge. This study of character description explores, involving dissertations, defended by the first six classes (2004 the 2007) of

---

<sup>1</sup> Graduação em Turismo pelo Centro Universitário Monte Serrat (UNIMONTE). Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. Professora da Faculdade do Litoral Sul Paulista – FALS. E-mail: [vfe-drizzi@fals.com.br](mailto:vfe-drizzi@fals.com.br)

trainees of the Master Degree Program in Hospitality of the University Anhembi Morumbi. implemented indexation of the 08 dissertations of an only Hospitality category and had created inside ten facets (classroom) interpretation (self exculpatory). Facets configures the system, composition for Tourist Hospitality, Mannering Hospitality, Space Hospitality, Hospitality and events, Hospitality and ways of lodging, Hospitality and education, Hospitality and restoration, Hospitality and management, Religious Hospitality and Organizational Hospitality .

**KEYWORDS:** Hospitality. Dissertations. Category. Facets.

## INTRODUÇÃO

A Hospitalidade como fonte de geração do conhecimento permite que muitas temáticas sejam investigadas por meio da pesquisa científica. Essa variedade de temáticas a serem investigadas, através de métodos científicos, decorre de seu caráter interdisciplinar.

A Hospitalidade pode ser observada em diversos cenários, porém, quando analisada em âmbito acadêmico, arrola várias disciplinas do conhecimento, como por exemplo: História, Antropologia, Administração, Sociologia, Geografia, Arquitetura, Urbanismo, Literatura, entre outras, destacando-se como campo e conhecimento interdisciplinar. Até o presente, os estudos apontam que a Hospitalidade pode ser estudada e relacionada a situações diferentes (sociais ou não).

Esse estudo é de caráter exploratório–descritivo, envolvendo 108 dissertações (análise dos títulos, resumos e palavras-chave) defendidas no Programa de Mestrado em Hospitalidade, durante o período 2004-2007. Corresponde às seis primeiras turmas de formandos mestres em Hospitalidade no Brasil pela Universidade Anhembi Morumbi, cujas fontes foram localizadas nas bibliotecas digital e física da instituição. Sendo fruto de um dos capítulos da dissertação de mestrado defendida no próprio Programa, Fedrizzi (2008), com a orientação da Professora Doutora Sênia Regina Bastos.

O conhecimento produzido como resultado das dissertações consiste em produção do

conhecimento e resulta na evolução das pesquisas em Hospitalidade no Brasil. A pesquisa científica passa a desempenhar papel fundamental na Pós-Graduação, permitindo o avanço das descobertas e colaborando com as teorias existentes. Entende-se, assim, a importância desse trabalho como uma contribuição ao estudo da teoria e ao perfil da investigação aplicada à Hospitalidade.

As definições para a Hospitalidade permeiam muitos campos do saber, como destaca Bueno (2003, p. 113):

Para acolher a complexidade específica da Hospitalidade, há um conjunto de estudos atravessando diferentes campos do pensamento, como, por exemplo, o “dom” (Maurice Godelier, Sahalins, entre outros) e a “amizade” (Ortega, Derrida, Foucault, Arendt). Esses estudos tentam estabelecer uma rede conceitual para abranger esse fenômeno social da maior importância.

A interdisciplinaridade da hospitalidade é presente nas abordagens temáticas dos estudos enfatizados por Lashley (2004, p. 5), que aponta os **domínios social, privado e comercial** para a compreensão do fenômeno. Cada domínio “[...] representa um aspecto da oferta de Hospitalidade, que é tanto independente como sobreposto”. Camargo (2004, p. 84), acrescenta com brilhantismo mais um domínio interpretativo o **domínio virtual**.

Necessitou-se do rigor científico para analisar as 108 dissertações defendidas pelas seis primeiras turmas do Programa de Mestrado em Hospitalidade, utilizou-se a classificação por Facetas (essa forma classificatória foi incorporada na presente pesquisa) (TRISTÃO; FACHIN; ALARCON, 2004, p. 164).

A expressão análise por facetas foi adotada por Ranganathan<sup>2</sup> para indicar a técnica de fragmentar um assunto complexo<sup>3</sup> em seus mais diversos aspectos/partes constituintes, que são as facetas, utilizando, para estabelecer a relação entre eles as “categorias fundamentais” de noções abstratas, denominadas Personalidade, Matéria, Energia, Espaço, Tempo, conhecidas pela PMEST. (TRISTÃO; FACHIN; ALARCON, 2004, p. 165).

Essa classificação por facetas foi desenvolvida em 1930, por Shiyali Ranganathan, como solução para a organização do conhecimento, “[...] envolve dois processos distintos: a análise

---

2 “Um bibliotecário hindu que compreendia o conteúdo de um documento como um conjunto de assuntos específicos relacionados entre si dentro de uma perspectiva particular” (FUJITA, 2003, p. 73).

3 Assuntos complexos são os que refletem duas ou mais facetas de classes básicas diversas.

se do assunto em facetas e a síntese dos elementos que constituem o mesmo, sendo, portanto, aplicável a qualquer área do conhecimento” (TRISTÃO; FACHIN; ALARCON, 2004, p. 165). A viabilização da classificação por facetas foi adotada, pois se observou a necessidade de fragmentar a categoria Hospitalidade para a interpretação e adequação de seu campo de estudos interdisciplinar.

A classificação faceta é um procedimento simples, dá-se através da criação de classes classificatórias<sup>4</sup> (facetas) em uma determinada área do conhecimento ou, no nosso caso, campo de estudos. As facetas são oriundas de uma categoria (fenômeno a ser observado) e sua criação ocorre pela divisão de classes compostas por associação, ou seja, proximidade conceitual. Essa proximidade conceitual significa inter-relação conceitual “rompendo com a tradição demasiadamente hierárquica” (TRISTÃO, FACHIN; ALARCON, 2004, p. 166). Nas facetas estabelecidas para essa dissertação sempre predominará como elemento central a categoria Hospitalidade seguida do próximo elemento sistemático.

Em virtude da modalidade do estudo proposto, a classificação facetada via títulos/resumo e palavras-chave fez-se necessária a busca por contribuições acerca da análise do conteúdo dos resumos e palavras-chaves das dissertações.

## **ANÁLISE DE ASSUNTO**

O referencial teórico para análise de assunto no processo de indexação também constituiu elemento obrigatório para a identificação procedimental correta dos títulos/resumo e palavras-chave das dissertações. A revisão da literatura tem mostrado a preocupação quanto à análise temática nas diversas áreas do conhecimento.

Fujita (2003) apresenta métodos para a identificação de conceitos no processo de análise de assunto para a indexação de trabalhos de todos os elementos que compõem o acervo de uma biblioteca ou de uma base de dados. Esse aspecto foi fundamental para a definição das facetas, visto que sabemos da importância do bom ou do mau desempenho da criação das facetas como produto final dos resumos. Remetendo essa tendência para a Hospitalidade deparamo-nos com a dificuldade terminológica.

Os títulos, resumos e palavras-chave das 108 dissertações (universo da pesquisa) foram

---

4 “Unidade de alto nível dentro de uma classificação expressando um conceito principal” (TRISTÃO; FACHIN; ALARCON, 2004, p. 163).

observados por meio do método analítico. O método analítico é composto de duas etapas: a primeira etapa “[...] compreensão do texto como um todo, a identificação e a seleção de conceitos válidos para a indexação” (FUJITA, 2003, p. 63) e a segunda etapa “[...]estágio de tradução, que consiste na representação de conceitos por termos de uma linguagem de indexação” (FUJITA, 2003, p. 63).

A primeira etapa do método analítico implicou na leitura dos títulos, resumos e palavras-chave sucessivamente até serem identificados e grifados os conceitos (seleção de palavras), para o passo posterior, traduzir essas palavras em idéias teóricas conjuntivas por semelhança para a elaboração das facetas (classes) dentro da categoria Hospitalidade (BASTOS, 2005), visando à formação de quadros teóricos de assuntos facetados. A seleção dos conceitos (seleção de palavras) almejou a compreensão do conteúdo da dissertação, a representação desse conteúdo, e a sua posterior facilidade de recuperação.

## **O PROCESSO DE CRIAÇÃO DAS FACETAS**

Depois de verificarmos a quantidade exata de dissertações elaboradas pelas seis primeiras turmas, fez-se necessário iniciar o processo de construção de facetas dentro da categoria Hospitalidade.

A preocupação em construir categorias para a Hospitalidade iniciou-se com o artigo publicado na revista Hospitalidade, pela professora pesquisadora do programa Bastos (2005), cujo universo interpretativo de pesquisa foi o conjunto de 41 dissertações que tinham sido defendidas no Programa entre o período de 2004/2005. As categorias geradas por Bastos foram: “Alimentar, Entreter, Hospitalidade, Meios de Hospedagem, Outros e Turismo” (BASTOS, 2005, p. 93).

Bastos (2008, p. 128) já redimensionou suas categorias em: Turismo, Restaurante, Religião, Meios de Hospedagem, Lazer, Hotelaria Hospitalar, Hospitalidade, Gastronomia, Eventos e Ensino. Essas categorias propostas se adequaram ao escopo do Programa, porém, com a evolução da ciência, novas abordagens aconteceram nas dissertações, constata-se, assim, a necessidade da criação facetaria.

A única categoria utilizada advinda da pesquisa de Bastos foi à categoria Hospitalidade, que já havia sido contemplada em seu artigo. Pretendeu-se classificar as 108 dissertações

(por meio da análise de seus títulos, resumos e palavras-chave) unicamente nessa categoria através das facetas, pois a criação das facetadas constitui um processo dinâmico e sujeito a constates adequações, por seu caráter mutável (reciclável).

Localizamos estudos semelhantes de classificação da produção do conhecimento, como: Jafari e Aaser (1988), que analisou nos Estados Unidos as teses de doutorado em Turismo (157) e as relacionou com disciplinas do conhecimento (Economia, Antropologia, Geografia, Recreação e outras). Dencker e Kunsch (1997) estudaram a produção científica brasileira em Comunicação na década de 1980.

A Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Mirian Rejowski, como fruto de sua tese de doutorado defendida em setembro de 1993, desenvolveu o livro “Turismo e Pesquisa Científica”. Abordou em um de seus capítulos, análises desenvolvidas na escola de Comunicações e Artes – ECA-USP, sobre dissertações, teses de doutorado e livre-docência, com o objetivo de interpretar e classificar o conhecimento gerado sobre Turismo no Brasil, referente ao período 1977 a 1992. Os trabalhos analisados por Rejowski (2002, p. 99) foram classificados por assunto geral como: Agência de viagem; Comportamento turístico; Espaço e Turismo; Geografia do Turismo; História do Turismo; Hotelaria; Legislação; turística; Marketing turístico; Planejamento turístico; Teoria do Turismo; Turismo e Administração Pública; Turismo e Economia; Turismo de Eventos; Turismo litorâneo; Turismo e Meio Ambiente; Turismo e Percepção; Turismo e Propaganda.

Outro fator intrínseco para a criação das facetas da categoria Hospitalidade foi a relação da Hospitalidade com o Turismo, essa relação torna-se necessária na medida em que encontramos elementos desse campo nas linhas de pesquisa do programa: Dimensões Conceituais e Epistemológicas da Hospitalidade e do **Turismo/ Estratégias em Gestão em Hospitalidade e Turismo**.

[...] torna-se importante destacar a relação intrínseca do Turismo com a Hospitalidade, por se tratar de um tema que envolve o deslocamento das pessoas para lugares distintos de sua residência habitual, e ao mesmo tempo, por envolver as interações entre anfitrião e hóspede e a forma como se dá esse acolhimento nos destinos turísticos. (GRABNER, 2006, p. 107)

Pela constatação das relações entre a Hospitalidade e o Turismo, tentou-se criar as facetas observando classes estabelecidas anteriormente por Rejowski (2002) para o Turismo e Bas-

tos (2005) para a Hospitalidade.

## AS FACETAS

Os conceitos reunidos nas facetas advêm do referencial teórico presente nos resumos das dissertações, haja vista que a produção do conhecimento permite acompanhar o desenvolvimento da pesquisa, o domínio de informações da revisão da literatura e das fontes primárias e secundárias (CARVALHO; SILVA, 2005).

Criaram-se dez facetas (FEDRIZZI, 2008) a partir do conhecimento gerado pelas 108 dissertações analisadas (títulos, resumos e palavras-chave). Posteriormente a criação facetaria, permitiu a interpretação dos fenômenos estudados nos trabalhos (dissertações).

O processo de sistematização (criação das facetas) pautou-se em sucessivas leituras dos resumos, tendo em vista que os textos nem sempre apresentam o conteúdo recomendado pelas normas da ABNT, que indica como conteúdo a descrição do tema pesquisado, objetivos, metodologia e resultados da pesquisa. Destaca-se ainda o caráter que essa classificação pode contemplar a cada nova leitura. Nesse sentido, o método analítico foi observado com rigor, de forma a indicar com precisão os termos chave, de forma a representar uma única faceta. Ressalta-se ainda o ponto de vista adotado advindo da área de formação da pesquisadora do trabalho, e a ordem a aparecimento dos termos chaves.

### Facetas da Hospitalidade

A interpretação das dissertações (título, resumo e palavras-chaves), permitiu a formação de dez facetas sendo: Hospitalidade turística, Hospitalidade comportamental, Hospitalidade espacial, Hospitalidade e eventos, Hospitalidade e meios de hospedagem, Hospitalidade e ensino, Hospitalidade e restauração, Hospitalidade organizacional, Hospitalidade e gestão, Hospitalidade religiosa. Para efeitos didáticos, cada faceta contempla as dissertações reunidas em ordem alfabética, quantificadas de forma comparativa na figura 1.

**Hospitalidade turística:** atividade de cunho comercial, apresentada sob as diversas práticas turísticas (viagens de lazer, ecoturismo, transportes, agências de viagem, cruzeiros marí-

timos, meios de hospedagem e outras), visando o desenvolvimento e/ou a implantação de projetos em núcleos receptores e/ou estabelecimentos, possibilitando a melhoria da saúde econômico-social/física e sustentabilidade do mesmo. Em alguns casos, objetivando em primeiro plano a boa acolhida e o encantamento do cliente, comporta as características da Hospitalidade comercial. Nesse eixo também se concentram aspectos sobre políticas (públicas ou não), normas e leis nos âmbitos nacionais, regionais e ou municipais.

- AGUIAR, Alessandra Burger de. **Araxá: Turismo e identidade**. 2006.
- AZEVEDO, Caroline Alonso de. **Pousadas e os impactos sócio ambientais: um estudo sobre Morro de São Paulo e Boipeba-BA**. 2006.
- BRUSADIN, Leandro Benedini. **Estudo do Programa Nacional de Municipalização do Turismo no Estado de São Paulo: estudo de caso do município de Altinópolis, SP**. 2005.
- Del Bianco, Fiorella. **A comunicação em destinações de ecoTurismo sob a ótica do marketing verde: um estudo de caso na cidade de Brotas-SP**. 2006.
- FONTANA, Rosislene de Fátima. **Desenvolvimento do Turismo rural no norte do Paraná: estudo de caso da fazenda Ubatuba/Apucarana-PR**. 2005.
- FUJITA, Dennis Minoru. **Hospitalidade nos cruzeiros marítimos no litoral brasileiro: estudo de caso da Companhia Costa Cruzeiros**. 2005.
- GALVÃO, André Luiz Braun. **Hospitalidade e transporte: o agenciamento de viagens rodoviárias pelas agências de Turismo da cidade de São Paulo**. 2005.
- GOMES, Juliete Vales. **Viagens de lazer nas agências de Turismo**. 2004.
- GRABNER, Rosvita Madalena. **Revitalização da Vila Ferroviária de Paranapiacaba: reflexões sobre o Turismo e a Hospitalidade**. 2006.
- HSIEH, Ernesto. **Tecnologias alternativas aplicadas nos meios de hospedagem: estudo de caso Pousada Estrela do Mar**. 2004.
- MATOS, Francisco de Castro. **Organizações do Terceiro Setor fomentadoras do Turismo Receptivo na cidade de São Paulo**. 2005.
- MARTINS, Wanessa Renault. **Convention and visitors bureaux: a contribuição do setor privado para o marketing dos destinos**. 2004.
- RIBEIRO, Robinson Luiz Mendes. **Políticas públicas de Turismo e o processo de inclusão exclusão social**. 2005.
- ROSAL FILHO, João. **Logística da prestação de serviços como agregadora da Hospitalidade: um estudo de caso Aeroporto Internacional de Guarulhos**. 2004.

- SILVA, Vanina Heidy Matos. **Saúde do viajante no contexto do Turismo**: análise e reflexões. 2006.
- SOUSA, Stella Magaly de Andrade. **Meios de hospedagem e a gestão ambiental em Silves – AM**. 2006.
- TRENTIN, Fábila. **Políticas Públicas de Turismo e Meio Ambiente e indicadores de desenvolvimento sustentável**: um estudo sobre Bonito – MS. 2005.
- ZUCARATO, Afonso Getúlio. **Certificação do Turismo sustentável para meios de hospedagem**: um estudo sobre o caminho do ouro de Paraty –RJ. 2006.

**Hospitalidade comportamental**: referente à prática dentro de um ambiente receptor, tratam do comportamento da sociedade, grupos, segmentos e ou comunidades (locais ou não) e seus significados e envolvimento (processos de inclusão e exclusão social), em diversas situações (receptividade dos turistas, migrantes, imigrantes, emigrantes e outros, como o mercado de trabalho). Em alguns casos encontramos em seu bojo a dualidade dos sentimentos, o querer financeiro (entrada de divisas para o ambiente receptor) e o não querer o forasteiro, o diferente e também encontramos o contraponto do acolhimento espontâneo.

- AGUDO, Marta Maria Morettin. **Hospitalidade, Turismo e espaço rural**: análise do estudo de caso de Alvorada do Sul – PR. 2005.
- BENEDUCE, Carla Giannubilo. **Hospitalidade**: substantivo feminino? 2007.
- CAPARELLI, Márcia. **Identidade e Hospitalidade em questão**: um olhar sobre Uberlândia –MG. 2006.
- CATALÃO JÚNIOR, Antonio Heriberto. **Discurso e estilo de Hospitalidade**: uma abordagem sociosemiótica. 2005.
- CIRILO, Leczy. **Monte Verde: Hospitalidade, imigração e Turismo**. 2004.
- DICK, Álvaro Augusto Dozzo. **Festa, a manifestação de um povo**. A Hospitalidade do imigrante italiano em São Paulo. 2004.
- KHOURI, Dolly. **Hospitalidade e acolhimento na comunidade libanesa em São Paulo (1973 a 1992)**. 2007.
- MELO, Ana Júlia de Souza. **Participação do Ilhéu na prestação de serviços turísticos de lazer aquático em Fernando de Noronha**. 2004.
- NUNES, Sandra Maria Andrade. **Tema nordestino no comércio e no Turismo da cidade de São Paulo**: estudo de caso Restaurante Andrade. 2006.
- OLIVEIRA, Isaira Maria Garcia de. **Hospitalidade em shows de música**: um estudo sobre as relações entre artista e espectador nas casas de espetáculos. 2005

- RUBINO, Silvia. Políticas Públicas de Turismo e Hospitalidade Pública ao excursionista em Bertiooga. 2004.
- SACOMAN, Marina Zanin. **Hospitalidade e convivialidade em família da elite rural paulista no século XIX** . 2005.
- SCORSATO, Simone Maria. Hospitalidade em comunidades tradicionais: o caso do Pouso da Cajaíba. 2004.
- SOARES, Hivânia Alcaldi. **Vinho e Hospitalidade: o caso do Vale dos Vinhedos**. 2004.
- TSUGUMI, Neide Yoko. **Inclusão social no mercado de trabalho e Hospitalidade**. 2006.

**Hospitalidade espacial:** ocorre em um determinado ambiente (país, estado, região, cidade, local e ou empreendimento) onde são observados elementos como: arquitetura, acessibilidade, legibilidade, urbanismo, planejamento, paisagem geográfica, acervos (museus), atrativos naturais, a infra-estrutura turística, visual, a interação e reações de percepção dos indivíduos com esses espaços (e ou coisas), e ainda seu sistema de significados culturais e sustentáveis.

- ALCOBIA, Rodrigo Araújo. **Dimensões da Hospitalidade nos parques temáticos**. 2004.
- BEZERRA, Sandra Regina Zúniga de Souza. **As contradições de uma cidade hospitaleira: Maringá, Paraná**. 2007.
- CUNHA, Ana Maria Campo Alves da. **Uso da evidência física como forma de gerar percepções de Hospitalidade em serviços de saúde: estudo de caso com enfoque arquitetônico**. 2007
- FREDERICO, Paulo Renato de Paula. **Hospitalidade de Santos e a convivialidade nos Jardins da Orla**. 2005.
- LEITE, Claudio Roberto. **Significados da Hospitalidade em propaganda e construção de identidade da marca: análise fílmica da Margarina Qualy**. 2007.
- LOPES, Silvia Letícia. **Museu da imigração: Hospitalidade e visitação**. 2005.
- MASCARENHAS, Flávio de Souza. **Atratividade de equipamentos de lazer**. 2005.
- MEIRELLES, Maria Cristina Ribeiro. **Parque das Fontes em São Lourenço - MG percepção dos turistas e moradores quanto ao seu uso e funções**. 2005.
- OLIVEIRA, Patrícia Gonzaga de. **Pousada e território: um estudo de caso da cidade de Tiradentes – MG**. 2006.

- PINTO, Alessandro Rodrigues. **Elementos de Hospitalidade em estádios de futebol: o caso da Vila Belmiro**. 2004.
- ROBAZZI, Alexandre Nunes. **Percepção visual da Hospitalidade em logotipos hoteleiros**. 2006.
- SANSIVIERO, Simone. **Acessibilidade na Hotelaria uma questão de Hospitalidade**. 2004.
- SANTOS, Lúcia Oliveira da Silveira. **São Paulo dá samba: uma visão da Hospitalidade paulistana por meio do olhar de Adoniran Barbosa**. 2006.
- VENDRAMINI, Larissa Ferraz. **Hospitalidade e visitação no Centro Cultural Banco do Brasil da cidade de São Paulo**. 2006.

**Hospitalidade e eventos:** contempla as diversas modalidades e porte de eventos, onde o foco do acontecimento é o encontro dos convidados (as) com fins familiares (confraternização) ou comerciais. Dentro desse acontecimento existe a Hospitalidade do anfitrião para os convidados (as), com objetivo promocional pessoal ou vinculativo das relações humanas. Ainda inclui o planejamento, desenvolvimento e pós-evento, bem como ações afins.

- ALMEIDA, Fernando Estima de. **Eventos e as capas de Caras: uma relação de dez anos**. 2005.
- BARBOSA, Fátima Marita. **Dimensões teóricas do evento**. 2004.
- CLEMENTE JUNIOR, Sérgio dos Santos. **Festa das nações de Pariquera-Açu, Vale do Ribeira, SP**. Uma reflexão sobre a Hospitalidade e festa. 2006.
- GRAVA, Cássia Aparecida Guerreiro. **Hospitalidade e festa de aniversário infantil: do espaço doméstico para o comercial**. 2005.
- HAMAM, Rogério. **Entretenimento em feiras comerciais sob a ótica da Hospitalidade: a Erótika Fair**. 2006.
- LUCHEZI, Tatiana de Freitas. **Salão internacional do automóvel da cidade de São Paulo uma opção de Turismo, Lazer e Hospitalidade**. 2005.
- NAKANE, Andréa Miranda. **Valorização do capital humano nos eventos corporativos organizados pelos princípios da gestão Disney: sonhar, acreditar, ousar e fazer**. 2006.
- SILVA, Shirley de Fátima Salazar da. **Feiras comerciais e Hospitalidade: estudo de caso da feira escolar -**. 2005.
- TADINI, Rodrigo Fonseca. **Voluntariado em eventos esportivos e sua capaci-**

**tação pelo Comitê Olímpico Brasileiro sob a ótica da Hospitalidade. 2005.**

**Hospitalidade e meios de hospedagem:** análise da Hospitalidade dentro dos meios de hospedagem hoteleiros (hotel - nas diversas categorias, marcas e formas de associação; pousadas), afins (*camping*, pensão, albergue, tempo compartilhado, *flats*, e outros) e extra-hoteleiros (hospitais, unidade básicas de atendimento, residências particulares), interpretando e observando as relações dos fornecedores e dos consumidores no alicerce da prestação de serviços hospitalares, para fidelização de seus clientes.

- AVENA, Daniella Tebar. **Hospitalidade e o consumo nos meios de hospedagem pelos homossexuais:** um estudo de caso de Curitiba-PR. 2005.
- BOEGER, Marcelo Assad. **Hotelaria hospitalar como modelo de gestão nas instituições de saúde particulares de grande porte no município de São Paulo.** 2007.
- BUTUHY, Júlio César. **Conflitos na Hospitalidade comercial:** aplicação, jurisprudência e conflitos envolvendo o código de defesa do consumidor e a Hotelaria paulista (1998-2004). 2005
- DIAS, Maria Antonia de Andrade. **Enfermagem e Hotelaria Hospitalar na promoção da Hospitalidade.** 2005.
- LÉVY, Jean-Francois Henry Netter. **Estudo das relações da Hospitalidade na gestão de hotéis de negócios sob a ótica do referencial do *balanced scorecard*:** um estudo de caso. 2005.
- MARTINS, Edinéa. **A Hospitalidade na área de Saúde Pública no município de São Paulo.** 2004.
- MELCHERT, Lucia Novoa. **Hospitalidade para o idoso em serviços hoteleiros:** estudo de caso Solar Ville Garaude. 2004.
- PIZZO, Rodomil. **Eventos:** uma estratégia para ocupação de leitos em períodos sazonais nos resorts. 2007.
- POLIZEL, Herbert Henji. **Sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade:** um estudo exploratório descritivo. 2005.
- SGANZERLLA, Silvana Aparecida. **Aplicação do marketing de relacionamento na produção da Hospitalidade no ambiente hospitalar.** 2006.
- SOUZA, Cláudio Alexandre de. **Responsabilidade social empresarial uma forma contemporânea de Hospitalidade comercial em resorts:** estudo de caso da Pousada do Rio Quente Resorts. 2005.
- STOLF, Rodrigo Romano Mechereffé. **Meios de hospedagem residenciais:** o es-

tudo das pensões para estudantes em São Paulo. 2004.

- WATANABE, Sonia Yurie. *Hotelaria hospitalar avaliação dos pacientes sobre a qualidade nos serviços: estudo de caso comparativo*. 2004.

**Hospitalidade e ensino:** permeia o ensino da Hospitalidade e seu campo de estudos interdisciplinar - nos diversos níveis acadêmicos e profissionais: análise dos currículos, grade curricular, disciplinas, competências e tendências da educação, visões, perfil e perspectivas necessárias para os indivíduos (participantes) que atuam na prática da Hospitalidade.

- BARBOSA, Claudia Ricciuti. **Introdução da Hospitalidade nos cursos de Hotelaria de São Paulo**. 2005.
- GIDRA, Gilberto. **Reconstruções metodológicas como contribuições para uma disciplina da Hospitalidade**. 2005.
- LAHR, Maria Cristina Zerbo Rocco. **Profissional da Hotelaria: uma abordagem exploratória de sua formação**. 2004.
- LIMA, Marina Lindenber. **Organizador profissional de eventos: perfil de competência profissional**. 2004.
- MARGONI, Catherine Cavalcanti. **Reflexões sobre a aplicação da interdisciplinaridade em cursos de Turismo**. 2006.
- MIRANDA, Luiz César de. **Avaliando o trabalho educativo para a Hospitalidade nos hotéis de Cuiabá**. 2007.
- OLIVEIRA, Luiz Fernando de. **Lazer em resorts: o estudo de caso do Eco Resort Avaré Jurumirim**. 2005.
- SILVA, Andréa da. **Perfil profissional do agente de viagem da cidade de São Paulo: um estudo de competências**. 2006.
- SILVA, Juliana do Prado. **Cursos de Turismo sob a ótica da Hospitalidade: estudo de caso do curso de Turismo Uniaraxá-MG**. 2007.
- SUGIYAMA, Maristela de Souza Goto. **Formação interdisciplinar em Hotelaria a experiência do SENAC-SP**. 2005.

**Hospitalidade e restauração:** observação e análise dos costumes, tradições, bem como a interação dos diversos elementos humanos e seus rituais e signos de alimentação, nas diversas sociedades (grupos) praticadas no ambiente doméstico e comercial. Também o recebimento e acolhida dos estabelecimentos comerciais para com seus consumidores (clientes/freguês).

- BARRETO, Ronaldo Lopes Pontes. **Profissional nordestino na gastronomia em São Paulo**. 2006.
- CARVALHO, Luiz Gonzaga Assumpção. **Do fogão a lenha ao microondas: uma incursão pela comensalidade de três gerações de famílias paulistas**. 2004.
- FRANCO, Érica de Souza. **Marketing estratégico para subculturas: um estudo sobre Hospitalidade e gastronomia vegetariana em restaurantes da cidade de São Paulo**. 2005.
- GEMHA, Ana Beatriz Johansen Saraiva. **Crítérios utilizados pelos críticos gastronômicos na avaliação dos restaurantes**. 2005.
- MAZARO, Ricardo Anson. **Caipirinha: o coquetel como signo do patrimônio cultural na Hospitalidade brasileira**. 2005.
- MIRANDA, Ubiratan de Assunção. **Comportamento do consumidor de restaurantes na cidade de São Paulo: um estudo exploratório**. 2004.
- VIDRIK, Klaus Negrão. **Indicadores de qualidade do restaurante universitário da Universidade do Sagrado Coração - Bauru, São Paulo: um estudo de caso**. 2006.

**Hospitalidade organizacional:** emergente preocupação, pesquisas que analisam a relação entre os funcionários (as) e as organizações em que esses exercem atividade profissional observando e refletindo sobre suas interações. Analisando como essas interações melhoram a qualidade de vida do trabalhador e, respectivamente, afetam sua produtividade e eficiência, na empresa. Estas relações hospitaleiras nas organizações são resultadas de diversos mecanismos e ações, entre eles: educação corporativa, fatores logística, incentivos profissionais (motivação), mudança de cultura e até mesmo fatores relacionados à higiene.

- BERNARDO, Rosana. **Qualidade de vida no trabalho uma questão de Hospitalidade**. 2004.
- CECCHINI, Eduardo Fernando. **Inserção de profissionais brasileiros em cruzeiros marítimos: estudo de caso do navio Island Escape**. 2006.
- FÉLIX, Gleiva Rios de Araújo. **Educação corporativa: estudo de caso em uma empresa de transporte aéreo**. 2006.
- GARCIA, Gislene Duarte. **Satisfação no trabalho em hotéis de pequeno porte: estudo de caso do hotel Serrano em Juiz de Fora-MG**. 2005.
- GIOVANNINI, Roberta. **Cultura organizacional e Hospitalidade: estudo de caso**

Gazin - Paraná. 2006.

- THEODORO, Joyce Araújo. **Sentido do trabalho para os funcionários de organizações de luxo:** estudo de caso em um restaurante de São Paulo. 2007.

**Hospitalidade e gestão:** seu foco é a Hospitalidade (comercial, pública, empresarial e virtual), sua percepção e a qualidade na gestão e prestação dos serviços. A Hospitalidade enquanto diferencial competitivo no mercado, visando à satisfação dos clientes e seu bem-estar. Objetivando seu bom atendimento, facilitando as negociações e ainda melhorando a imagem deste prestador de serviços (empresa) junto ao cliente, fortalecendo os laços. Podendo, em alguns casos, ocorrer à inserção da sociedade nessa dinâmica.

- BURKOWSKI, Rodrigo. **Estudo das relações entre a percepção da qualidade do serviço e Hospitalidade na rodoviária:** um estudo de caso no Terminal Rodoviário do Tietê. 2005.
- CASTRO, Sidnei Teixeira de. **Gestão universitária privada e Hospitalidade a busca de indicadores:** estudo de caso do curso de bacharel em Turismo em uma universidade privada. 2005.
- CHACHA, Julia Fiorda. **Hospitalidade nas micro e pequenas empresas de Turismo:** estudo de caso a região da Serra da Bodoquena, Mato Grosso do Sul. 2005.
- DUARTE NETO, Raul Gomes. **Estudo da influência do líder na criação de diferenciais competitivos de serviços em empresas de Hospitalidade.** 2005.
- GARCIA, Patrícia Oliveira. **Hospitalidade empresarial e negócios na cidade de São Paulo.** 2005.
- GUIMARÃES, Ana Maria Peres. **Canais de atendimento ao aluno em instituições de ensino superior privado na cidade de São Paulo:** estudo exploratório. 2007.
- YASSUDA, Margarida Hiroko. **Gestão ambiental em Hotel Urbano.** Estudo de caso: Meliá Jardim Europa. 2004.
- OLIVEIRA, Mario da Silva. **Concepção e administração de restaurantes e seus reflexos sobre a implantação do conceito de Hospitalidade um estudo de caso.** 2005.
- OLIVEIRA, Valmir Martins de. **Responsabilidade social e Hospitalidade:** um estudo sobre o apoio de empresas a projetos culturais. 2006.

- REZENDE, Aldo. **Interfaces da crise habitacional brasileira, projeto mutirão experiências e vivências no contexto da gestão social de projetos**. 2005.
- ROSOLINO, Maria José. **Reflexões sobre Hospitalidade virtual e suas implicações no planejamento e construção de *websites* no mercado editorial**. 2006.
- SAGI, Luciana Carla. **Capacidade institucional para gestão do Turismo: estudo de caso do Estado de Santa Catarina**. 2006.

**Hospitalidade religiosa:** ocorre nas diversas religiões (católica - ortodoxa ou apostólica romana - protestante, espiritualistas, budistas e outras), como forma de acolhimento e preceitos morais, reforçando os laços sociais, passando pelo linear da dádiva espontânea e do ensinamento dogmático de boa conduta moral.

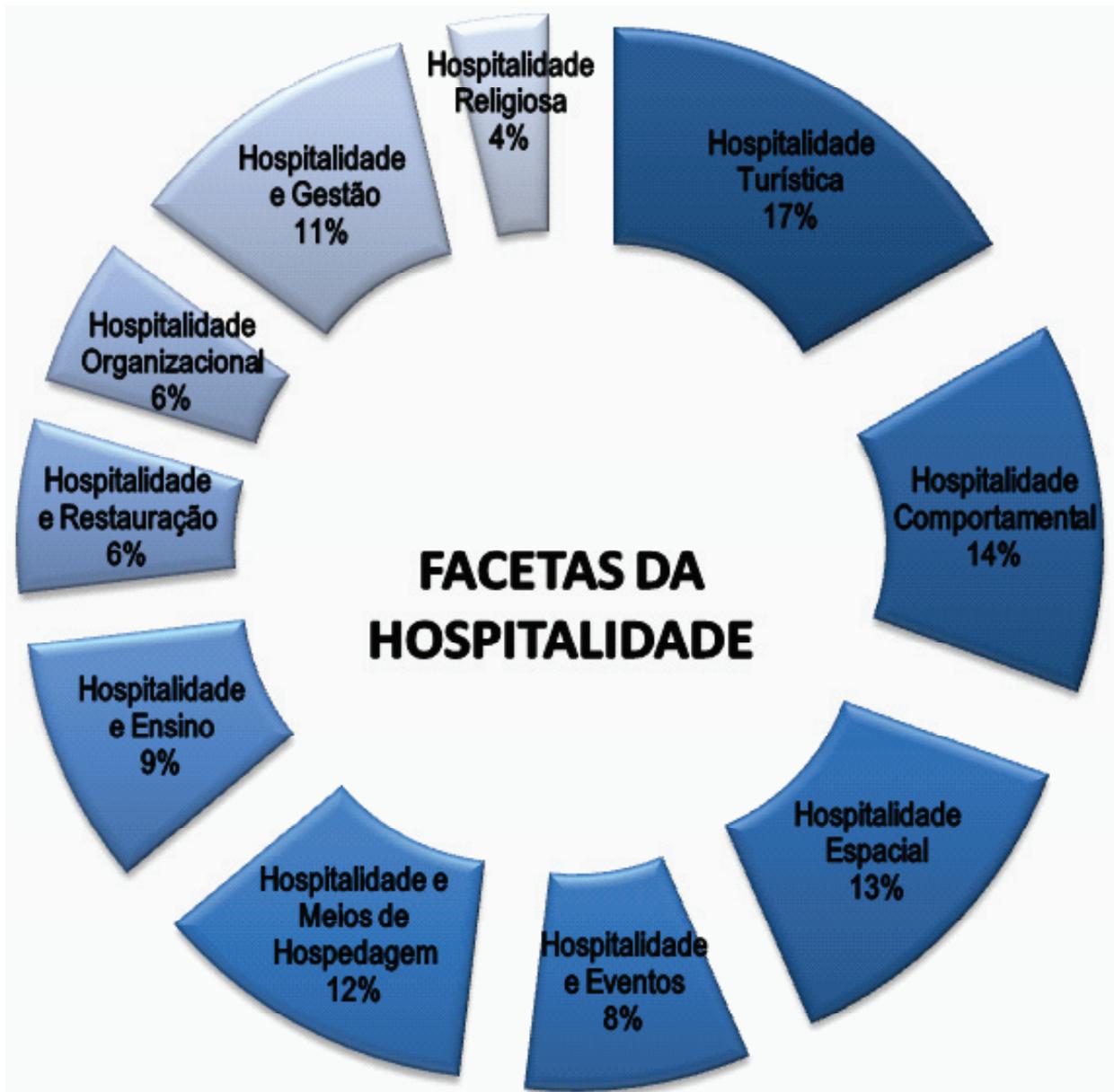
- FRIEDERICKS, Liliane Provenzano. **Presença da deusa na umbanda: o sagrado feminino e a Hospitalidade**. 2006.
- GOULART, Débora Faria. **Influência dos princípios religiosos no estilo de Hospitalidade em uma instituição educacional:** estudo de caso da Universidade do Sagrado Coração (Bauru-SP). 2007.
- MENEZES, Maria Regina. **Hospitalidade e dádiva:** o caso do Santo Daime. 2005.
- ZAINA JUNIOR, Rinaldo. **Hospitalidade no contexto de uma organização do terceiro setor de inspiração religiosa**. 2005.

Observaram-se as frequências de cada modalidade de facetas por turmas. Os dados demonstram o grande interesse inicial das dissertações da primeira turma, em abordagens comportamentais (6) em segundo lugar Hospitalidade turísticas (4) e a Hospitalidade e meios de hospedagem (4); destaque-se que não ocorreram abordagens religiosas. Na segunda turma, o interesse central foi para Hospitalidade turística (6), seguida da Hospitalidade e ensino (3), a partir daí iniciou-se a faceta Hospitalidade religiosa (2) e não ocorreram abordagens sobre a Hospitalidade organizacional. A terceira turma, o foco foi à Hospitalidade e gestão (6), não aconteceram abordagens da Hospitalidade e ensino e Hospitalidade religiosa.

Na quarta turma, o centro de observações Hospitalidade e eventos (5), seguidos da faceta Hospitalidade turística (4) e Hospitalidade comportamental (4). Na quinta turma o número de discentes foi reduzido (dissertações), mesmo assim o destaque foram Hospitalidade espacial (2) e Hospitalidade e gestão (2). Por último, a sexta turma, quatro facetas equilibraram

em interesse, Hospitalidade comportamental (2), Hospitalidade e espacial (2), Hospitalidade e meios de hospedagem (2) e ensino (2).

Figura 1: Facetas.



Fonte: Fedrizzi (2008, p. 76)

### Considerações finais

Os temas das dissertações permitem perceber a inserção da Hospitalidade na sociedade

em diversos planos que possibilitam ampla discussão e eloquência de idéias. No Brasil, os estudos em Hospitalidade ora primam pelo fator mercadológico da hospitalidade ora primam pelo seu caráter social, equilibrado com perfeição essas tendências, ou seja, tendenciando abordagens comerciais, com foco principalmente na gestão da Hospitalidade e, em outro plano, o foco da tríplice maussiana dar-receber-retribuir.

Esse balanço ocorre principalmente através dos trabalhos e pesquisas, após a criação do Programa de Mestrado em Hospitalidade, com seus professores e ex-professores e as contribuições dos discentes que por lá já passaram, que empenhados, traçam comparações e criam teorias acerca dessa prática milenar.

A criação das facetas para a categoria Hospitalidade foi um grande desafio, devido ao caráter inovador dos estudos da Hospitalidade e seu amplo espectro de relações e trocas, simbólicas ou não, e seus rituais inerentes ao ser humano na sua história. A interpretação das dez facetas criadas permite a criação inicial de um glossário sintético para o tema (sujeito a alterações).

## REFERÊNCIAS

BASTOS, Sênia Regina. Produção acadêmica do Programa de Mestrado em Hospitalidade. Revista: *Hospitalidade*, v.2, n.1, 2005, p.89- 95.

BASTOS, Sênia. A produção científica do Mestrado em Hospitalidade (2002-2008). *Revista Hospitalidade*. São Paulo, ano V, n. 2, jul.-dez. 2008, p. 120-132.

BUENO, Marielys Siqueira. Festa dos Santos Reis: uma forma de Hospitalidade. In:

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.

CARVALHO, Denise Bomtempo Birche de; SILVA, Maria Ozanira da Silva (Orgs.). *Serviço social, pós-graduação e produção de conhecimento no Brasil*. São Paulo: Cortez, 2005.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti; KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org). *Produção*

*Científica Brasileira em Comunicação: década de 1980 – análise, tendências e perspectivas.* Portcom, Intercom e Edicon, 1997.

FEDRIZZI, Valéria Luiza Ferreira. *O conhecimento gerado no programa de mestrado em hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi - UAM.* 2008. São Paulo, dissertação (Mestrado em Hospitalidade), 2008.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 1, n.1, jul./dez., 2003, p. 60-90.

GRABNER, Rosvita Madalena. *A revitalização da Vila Ferroviária de Paranapiacaba: reflexões sobre o Turismo e a Hospitalidade.* (Dissertação de Mestrado)-Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2006. (Orientadora Maria do Rosário Rolfsen Salles).

JAFARI, Jafar; AASER, Dean. Tourism as the subject of doctoral dissertations. *Annals of Tourism Research*, USA, 1988, v. 15, p. 407-429.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). *Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado.* Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, SP: Manole, 2004.

REJOWSKI, Mirian. *Turismo e pesquisa científica: pensamento internacional x situação brasileira.* 2. ed. Campinas: Papirus, 2002.

TRISTÃO, Ana Maria Delazari; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; ALARCON, Oreste Estevam. Sistema de classificação facetada e tesouro: instrumento para organização do conhecimento. *Ciência da Informação*, Brasília, maio/ago. 2004, v. 33, n. 2, p. 161-171.

*Artigo recebido em 18 de outubro de 2009*

*Aprovado para publicação em 03 de novembro de 2009*