

HOSPITALIDADE E DESEMPENHO DO VAREJO DE SERVIÇOS

Maria Eduarda Trindade de Lima¹; Artur Medeiros Cavalcanti²; Rebeca Evelin Sales Silva³; Auhana Nardini Margutti⁴; Camilla Borja de Siqueira Diniz⁵; Roseane Barcellos Marques⁶ (Dra.)

Universidade Anhembi Morumbi

Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade,
Campus Mooca, roseane.marques@ulife.com.br



Introdução

No cenário atual, o varejo de serviços enfrenta desafios que exigem inovação e excelência. A hospitalidade, tradicionalmente associada ao turismo, emerge como um diferencial estratégico em setores diversos, promovendo interações positivas entre colaboradores e clientes. Este estudo investiga como práticas de hospitalidade impactam diretamente o desempenho empresarial, abordando a questão: Qual a correlação entre o capital social e o desempenho das empresas no varejo de serviços sob o prisma da hospitalidade?

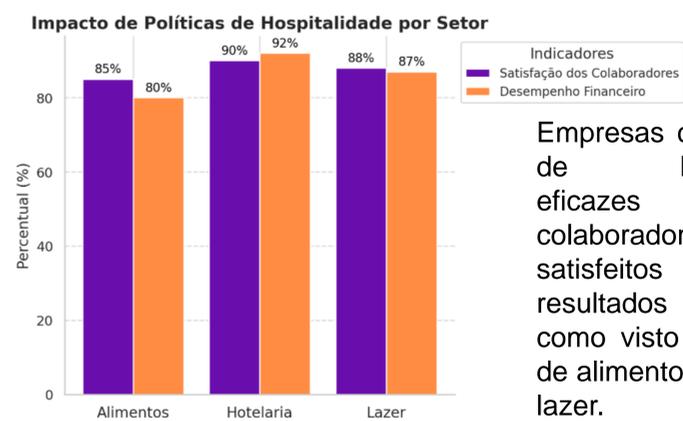
Objetivos

Analisar a relação entre hospitalidade e desempenho empresarial em empresas líderes nos setores de alimentos, bebidas, hotelaria, lazer e facilities, com base em dados qualitativos e financeiros.

Metodologia

A pesquisa adota uma abordagem mista, combinando análise qualitativa e quantitativa, com dados coletados no Glassdoor e no Forbes Global Ranking 2023.

Resultados



Empresas com políticas de hospitalidade eficazes têm colaboradores mais satisfeitos e melhores resultados financeiros, como visto nos setores de alimentos, hotelaria e lazer.

Conclusões

A hospitalidade se confirma como fator-chave no desempenho do varejo de serviços, criando um ciclo virtuoso de produtividade e engajamento. Estudos futuros devem explorar sua adaptação a diferentes contextos culturais e econômicos.

Bibliografia

- Telfer, E. (1995). *Hospitableness*. Philosophical Papers.
- Zahra, S. A., Sapienza, H. J., & Davidsson, P. (2006). *Entrepreneurship and dynamic capabilities*. Journal of Management Studies.
- Forbes. (2023). *The World's Largest Hotel, Restaurant & Leisure Companies*.

Agradecimentos

Programa Pró-Ciência Edital 2024/2, proposta contemplada sob protocolo 7329, com o título HOSPITALIDADE E DESEMPENHO DO VAREJO DE SERVIÇOS, na linha de pesquisa Hospitalidade e competitividade em serviço, na grande área Ciências Sociais Aplicadas.