

AS CARACTERÍSTICAS HOSPITALEIRAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM APARECIDA / SP

Rebeca Evelin Sales Silva¹, Roseane Barcellos Marques (Dra.)²

Universidade Anhembi Morumbi

Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade

Campus Mooca, rebecaeve@gmail.com



Introdução

Analisar a hospitalidade em um contexto comercial, no qual existe a troca monetária, é uma oportunidade para ver a hospitalidade como um diferencial na perspectiva que o visitante possui de um serviço.

Nos estabelecimentos localizados dentro e fora do Santuário Nacional de Nossa Senhora Aparecida ocorrem relações de hospitalidade entre os anfitriões e visitantes. O estudo não se limitou somente ao Santuário Nacional, e sim à cidade de Aparecida como um todo.

Objetivos

Analisar as características hospitaleiras dos anfitriões de Aparecida.

Metodologia

Foi realizado levantamento bibliográfico da literatura clássica do tema Hospitalidade. Posteriormente, foi realizado levantamento bibliográfico de artigos nas bases científicas *Scopus*, *Scielo* e *Web of Science* dos termos-chaves do estudo: hospitalidade (*hospitality*) e características hospitaleiras (*hospitableness*), em fevereiro de 2019. Assim, identificou-se uma lacuna teórica na época do estudo, pois não foram encontrados artigos nas bases *Scielo* e *Web of Science*. Na base *Scopus* foram encontrados 102 textos.

Resultados

Foram aplicados 131 questionários, disponibilizados pela plataforma GoogleForms em indivíduos que já visitaram Aparecida ao menos uma vez. O questionário avaliava a presença das características hospitaleiras dos anfitriões de Aparecida. Foram levantados 866

depoimentos de visitantes da cidade na plataforma TripAdvisor. Com base nas características do questionário, foram identificadas a presença das características hospitaleiras nos depoimentos.

Os resultados apontaram que os visitantes identificaram características hospitaleiras nos anfitriões de Aparecida.

Conclusões

A percepção que o visitante tem dos anfitriões pode ser fator determinante para formar uma opinião negativa ou positiva de um destino. De acordo com os dados obtidos pela análise de conteúdo dos depoimentos, as características hospitaleiras encontradas se relacionaram com as características do questionário da escala de Tasci & Semrad (2016) que foi aplicado no estudo. A pesquisa foi realizada em 2019, e pode ser replicada novamente em Aparecida para fins de comparação de resultados. Ou em outros locais, para verificar se os dados encontrados em Aparecida têm convergência com os dados encontrados em outras localidades.

Referências

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

LASHLEY, C. Para um entendimento um teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISSON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

TASCI, A. D., & SEMRAD, K.J. Developing a scale of *hospitableness*: A tale of two worlds. **International Journal of Hospitality Management**, p. 30 – 41, 2016.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES).