

CONEXÕES ENTRE A CULTURA ORGANIZACIONAL DE HOSPITALIDADE E A GESTÃO DA DIVERSIDADE

Dr. Diego Ribeiro Santos¹; Elizabeth Kyoko Wada²(Dra.)

Universidade Anhembi Morumbi

Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade, campus Mooca, elizabeth.wada@animaeducacao.com.br



Introdução

A gestão da diversidade, fundamentada em políticas inclusivas e práticas organizacionais, melhora o desempenho financeiro, a competitividade e a resiliência das empresas, especialmente com diversidade na liderança. No setor de hospitalidade, os benefícios incluem atração de talentos e melhor atendimento ao cliente, mas a pesquisa sobre o tema é limitada. Usando a plataforma LinkedIn, a pesquisa analisa a interseção entre gestão da diversidade e cultura organizacional de hospitalidade, buscando preencher lacunas teóricas e oferecer insights para práticas mais inclusivas no setor.

Objetivos

Este estudo examina como comportamentos, práticas e políticas de diversidade se manifestam em Empresas B certificadas do turismo e hospitalidade, conectando o modelo de mudança de diversidade de Cox (2001) às dimensões da cultura de hospitalidade (PIZAM, 2020).

Metodologia

Este estudo exploratório utilizou uma abordagem qualitativa para analisar publicações no LinkedIn de seis Empresas B brasileiras dos setores de Hotelaria, Restaurantes e Turismo. A seleção das empresas baseou-se na certificação B, que indica compromisso com sustentabilidade e bem-estar social e ambiental, e na presença ativa na plataforma. Foram examinadas 465 postagens publicadas entre agosto de 2023 e agosto de 2024, empregando a análise de conteúdo com o suporte do software MAXQDA 24. As categorias analíticas foram desenvolvidas a partir do modelo de mudança para o trabalho sobre diversidade de Cox (2001) e das dimensões da cultura organizacional de hospitalidade propostas por Pizam (2020).

Resultados

A Figura 1 traz a frequência e o percentual dos códigos de nível superior nos documentos.

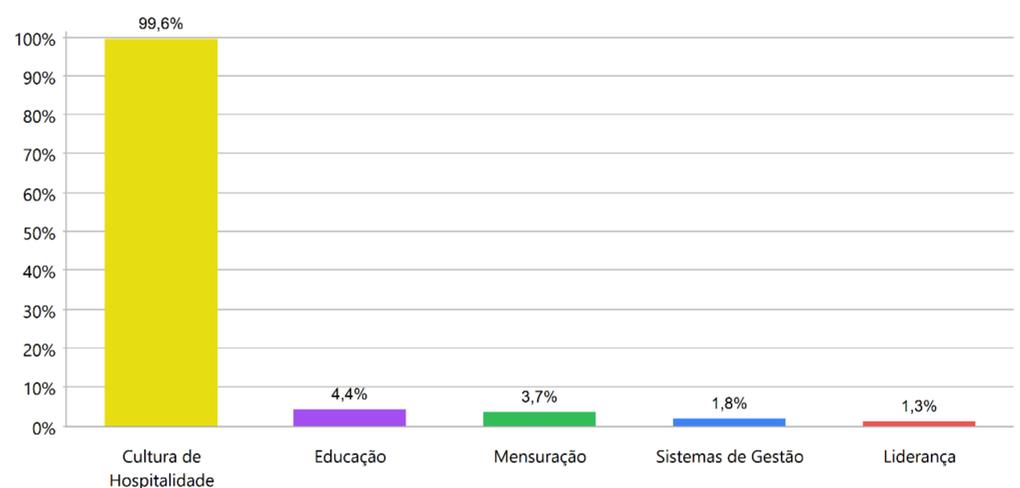


Fig. 1- Frequência de códigos de nível superior

A cultura de hospitalidade permeia amplamente as publicações realizadas pelas empresas que compõem a amostra, destacando-se a importância da comunicação, das relações com *stakeholders* e da equidade em todas as dimensões da gestão da diversidade.

Conclusões

A pesquisa demonstrou que as empresas do setor de hospitalidade buscam integrar e comunicar suas ações de diversidade, equidade e inclusão (DEI) a clientes e *stakeholders* externos.

Bibliografia

COX, T. Jr. Creating the Multicultural Organization: A Strategy for Capturing the Power of Diversity. Jossey-Bass. (2001).
PIZAM, A. Hospitality as an Organizational Culture. Journal of Hospitality & Tourism Research, 44(3), 431–438. (2020).

Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001 e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

CONEXÕES ENTRE A CULTURA ORGANIZACIONAL DE HOSPITALIDADE E A GESTÃO DA DIVERSIDADE

III SIMPÓSIO DE PESQUISA DO ECOSISTEMA ANIMA

O SABER SE MANIFESTA NA EXPERIMENTAÇÃO.



Dr. Diego Ribeiro Santos¹; Elizabeth Kyoko Wada²(Dra.)

Universidade Anhembi Morumbi

Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade, campus Mooca,
elizabeth.wada@animaeducacao.com.br

Introdução

A gestão da diversidade, fundamentada em políticas inclusivas e práticas organizacionais, melhora o desempenho financeiro, a competitividade e a resiliência das empresas, especialmente com diversidade na liderança. No setor de hospitalidade, os benefícios incluem atração de talentos e melhor atendimento ao cliente, mas a pesquisa sobre o tema é limitada. Usando a plataforma LinkedIn, a pesquisa analisa a interseção entre gestão da diversidade e cultura organizacional de hospitalidade, buscando preencher lacunas teóricas e oferecer insights para práticas mais inclusivas no setor.

Objetivos

Este estudo examina como comportamentos, práticas e políticas de diversidade se manifestam em Empresas B certificadas do turismo e hospitalidade, conectando o modelo de mudança de diversidade de Cox (2001) às dimensões da cultura de hospitalidade (PIZAM, 2020).

Metodologia

Este estudo exploratório utilizou uma abordagem qualitativa para analisar publicações no LinkedIn de seis Empresas B brasileiras dos setores de Hotelaria, Restaurantes e Turismo. A seleção das empresas baseou-se na certificação B, que indica compromisso com sustentabilidade e bem-estar social e ambiental, e na presença ativa na plataforma. Foram examinadas 465 postagens publicadas entre agosto de 2023 e agosto de 2024, empregando a análise de conteúdo com o suporte do software MAXQDA 24. As categorias analíticas foram desenvolvidas a partir do modelo de mudança para o trabalho sobre diversidade de Cox (2001) e das dimensões da cultura organizacional de hospitalidade propostas por Pizam (2020).

Resultados

A Figura 1 traz a frequência e o percentual dos códigos de nível superior nos documentos.

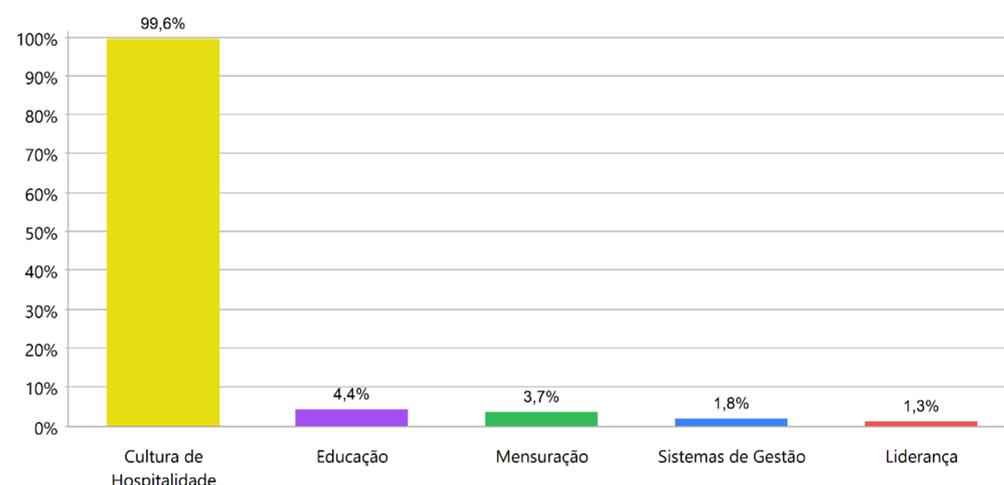


Fig. 1- Frequência de códigos de nível superior

A cultura de hospitalidade permeia amplamente as publicações realizadas pelas empresas que compõem a amostra, destacando-se a importância da comunicação, das relações com *stakeholders* e da equidade em todas as dimensões da gestão da diversidade.

Conclusões

A pesquisa demonstrou que as empresas do setor de hospitalidade buscam integrar e comunicar suas ações de diversidade, equidade e inclusão (DEI) a clientes e *stakeholders* externos.

Bibliografia

COX, T. Jr. Creating the Multicultural Organization: A Strategy for Capturing the Power of Diversity. Jossey-Bass. (2001).
PIZAM, A. Hospitality as an Organizational Culture. Journal of Hospitality & Tourism Research, 44(3), 431–438. (2020).

Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001 e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

CONEXÕES ENTRE A CULTURA ORGANIZACIONAL DE HOSPITALIDADE E A GESTÃO DA DIVERSIDADE

Dr. Diego Ribeiro Santos¹; Elizabeth Kyoko Wada²(Dra.)

Universidade Anhembi Morumbi

Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade, campus Mooca,
elizabeth.wada@animaeducacao.com.br

Introdução

A gestão da diversidade, fundamentada em políticas inclusivas e práticas organizacionais, melhora o desempenho financeiro, a competitividade e a resiliência das empresas, especialmente com diversidade na liderança. No setor de hospitalidade, os benefícios incluem atração de talentos e melhor atendimento ao cliente, mas a pesquisa sobre o tema é limitada. Usando a plataforma LinkedIn, a pesquisa analisa a interseção entre gestão da diversidade e cultura organizacional de hospitalidade, buscando preencher lacunas teóricas e oferecer insights para práticas mais inclusivas no setor.

Objetivos

Este estudo examina como comportamentos, práticas e políticas de diversidade se manifestam em Empresas B certificadas do turismo e hospitalidade, conectando o modelo de mudança de diversidade de Cox (2001) às dimensões da cultura de hospitalidade (PIZAM, 2020).

Metodologia

Este estudo exploratório utilizou uma abordagem qualitativa para analisar publicações no LinkedIn de seis Empresas B brasileiras dos setores de Hotelaria, Restaurantes e Turismo. A seleção das empresas baseou-se na certificação B, que indica compromisso com sustentabilidade e bem-estar social e ambiental, e na presença ativa na plataforma. Foram examinadas 465 postagens publicadas entre agosto de 2023 e agosto de 2024, empregando a análise de conteúdo com o suporte do software MAXQDA 24. As categorias analíticas foram desenvolvidas a partir do modelo de mudança para o trabalho sobre diversidade de Cox (2001) e das dimensões da cultura organizacional de hospitalidade propostas por Pizam (2020).



Resultados

A Figura 1 traz a frequência e o percentual dos códigos de nível superior nos documentos.

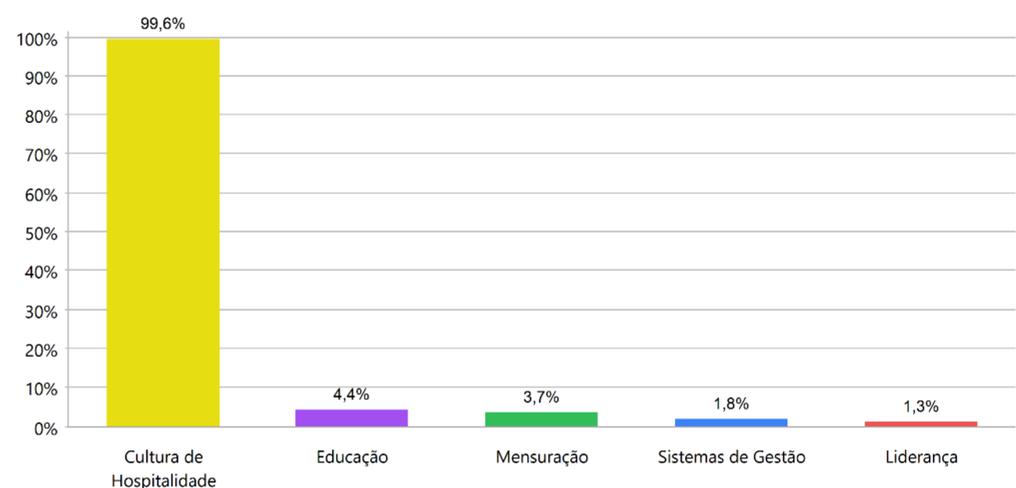


Fig. 1- Frequência de códigos de nível superior

A cultura de hospitalidade permeia amplamente as publicações realizadas pelas empresas que compõem a amostra, destacando-se a importância da comunicação, das relações com *stakeholders* e da equidade em todas as dimensões da gestão da diversidade.

Conclusões

A pesquisa demonstrou que as empresas do setor de hospitalidade buscam integrar e comunicar suas ações de diversidade, equidade e inclusão (DEI) a clientes e *stakeholders* externos.

Bibliografia

COX, T. Jr. Creating the Multicultural Organization: A Strategy for Capturing the Power of Diversity. Jossey-Bass. (2001).
PIZAM, A. Hospitality as an Organizational Culture. Journal of Hospitality & Tourism Research, 44(3), 431–438. (2020).

Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001 e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

CONEXÕES ENTRE A CULTURA ORGANIZACIONAL DE HOSPITALIDADE E A GESTÃO DA DIVERSIDADE

Dr. Diego Ribeiro Santos¹; Elizabeth Kyoko Wada²(Dra.)

Universidade Anhembi Morumbi

Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade, campus Mooca,
elizabeth.wada@animaeducacao.com.br

Introdução

A gestão da diversidade, fundamentada em políticas inclusivas e práticas organizacionais, melhora o desempenho financeiro, a competitividade e a resiliência das empresas, especialmente com diversidade na liderança. No setor de hospitalidade, os benefícios incluem atração de talentos e melhor atendimento ao cliente, mas a pesquisa sobre o tema é limitada. Usando a plataforma LinkedIn, a pesquisa analisa a interseção entre gestão da diversidade e cultura organizacional de hospitalidade, buscando preencher lacunas teóricas e oferecer insights para práticas mais inclusivas no setor.

Objetivos

Este estudo examina como comportamentos, práticas e políticas de diversidade se manifestam em Empresas B certificadas do turismo e hospitalidade, conectando o modelo de mudança de diversidade de Cox (2001) às dimensões da cultura de hospitalidade (PIZAM, 2020).

Metodologia

Este estudo exploratório utilizou uma abordagem qualitativa para analisar publicações no LinkedIn de seis Empresas B brasileiras dos setores de Hotelaria, Restaurantes e Turismo. A seleção das empresas baseou-se na certificação B, que indica compromisso com sustentabilidade e bem-estar social e ambiental, e na presença ativa na plataforma. Foram examinadas 465 postagens publicadas entre agosto de 2023 e agosto de 2024, empregando a análise de conteúdo com o suporte do software MAXQDA 24. As categorias analíticas foram desenvolvidas a partir do modelo de mudança para o trabalho sobre diversidade de Cox (2001) e das dimensões da cultura organizacional de hospitalidade propostas por Pizam (2020).

Resultados

A Figura 1 traz a frequência e o percentual dos códigos de nível superior nos documentos.

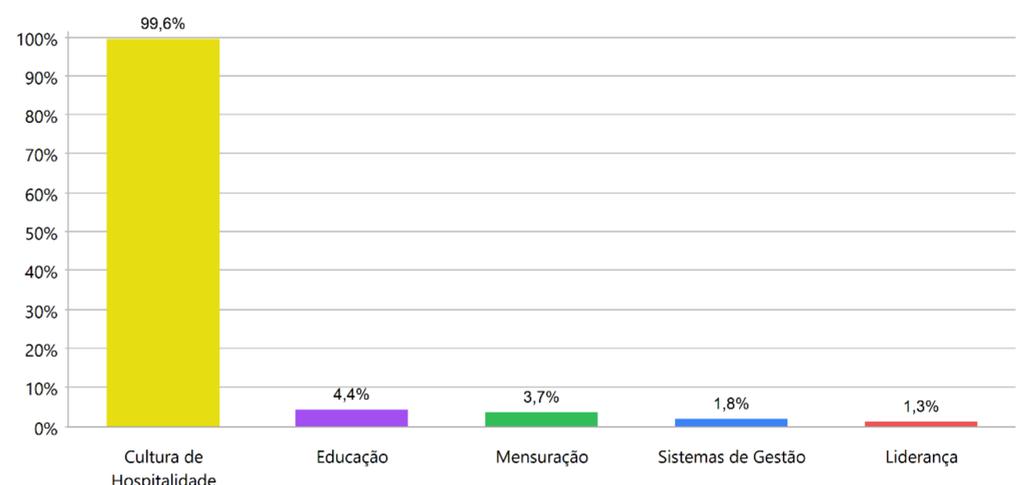


Fig. 1- Frequência de códigos de nível superior

A cultura de hospitalidade permeia amplamente as publicações realizadas pelas empresas que compõem a amostra, destacando-se a importância da comunicação, das relações com *stakeholders* e da equidade em todas as dimensões da gestão da diversidade.

Conclusões

A pesquisa demonstrou que as empresas do setor de hospitalidade buscam integrar e comunicar suas ações de diversidade, equidade e inclusão (DEI) a clientes e *stakeholders* externos.

Bibliografia

COX, T. Jr. Creating the Multicultural Organization: A Strategy for Capturing the Power of Diversity. Jossey-Bass. (2001).
PIZAM, A. Hospitality as an Organizational Culture. Journal of Hospitality & Tourism Research, 44(3), 431–438. (2020).

Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001 e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

