

**PRODUÇÃO ACADÊMICA EM HOSPITALIDADE.
DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO PROGRAMA DE MESTRADO
DA UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI**

Dra. Sênia Bastos

RESUMO: Esse artigo tem por objetivo a sistematização das dissertações defendidas no Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, durante o período 2004/5. Mapeadas a partir de seu tema central, permitiu-se concluir a aderência das dissertações à área de concentração, sendo a hospitalidade uma abordagem pertinente aos estudos do turismo, meios de hospedagem, lazer, cultura, gestão, marketing e outros.

PALAVRAS-CHAVE: Produção acadêmica em Hospitalidade; dissertações; produção científica; hospitalidade.

O Programa de Mestrado da Universidade Anhembi Morumbi

No primeiro semestre 2001 a Universidade Anhembi Morumbi contratou um grupo de professores para a elaboração de dois projetos para implementação de cursos de mestrado nas áreas de turismo e hospitalidade. Em virtude da afinidade dos projetos elaborados, compartilhavam docentes em seus programas. Tal semelhança foi apontada pela Capes que na justificativa de sua recomendação com referência ao nosso Programa de Mestrado em Hospitalidade, datada de 15 de março de 2002, diz textualmente:

O campo da hospitalidade vem ganhando importância dentro da área de turismo, enquanto estudo das formas de hospedagem, porém ampliando sua abrangência para outros aspectos além da infraestrutura hoteleira, como aqueles relacionados com a infraestrutura urbana. Neste sentido, este campo disciplinar possui uma importância estratégica para a área de turismo no Brasil, carente de cursos de pós-graduação com este enfoque.

E, em face do pioneirismo do curso, mais adiante destaca: Possui também abrangência nacional (além da regional), dado que não existe ainda nenhum curso semelhante no país”.

Hospitalidade

A hospitalidade é, sob o ponto de vista acadêmico, uma matéria relativamente nova, embora suas diretrizes educacionais tenham experimentado um crescimento estável desde suas

origens, particularmente a partir do momento em que as raízes históricas influenciaram a hospitalidade e o turismo e seus limites ultrapassaram os de hospedagem e alimentação, isto é, do âmbito da hotelaria. Daí, tratou-se de um campo de estudo e de formação que possui uma estrutura já configurada de "teoria" que foi alimentada e ampliada por pesquisas em andamento e já realizadas no Programa e discussões em âmbito nacional e internacional.

Os estudos realizados pautam-se por analisar:

1 As relações pessoais, onde o elemento de interação primária fomentado por calor, amizade, acolhida, cortesia, abertura e comportamento generoso do anfitrião cria um ambiente hospitaleiro. Isto se enquadra na oferta de acomodações agradáveis para dormir, comer, relaxar e tomar um bom banho, junto ao oferecimento de bebidas, serviços e entretenimento.

2 A satisfação e insatisfação do usuário em hospitalidade: segurança e o atendimentos das necessidades físicas e psicológicas dos hóspedes.

3 O acolhimento e as emoções compartilhadas

4 O aspecto público ou privado,

5 A conversação, a etiqueta e a postura social, o convívio com estruturas sociais na cidade e nos espaços rurais.

7 Hotéis e restaurantes, centros de convenções, exposições, festas (bufês), o receptivo turístico de uma cidade e de uma região, sem mencionar ainda os setores de recepção das diferentes instituições urbanas em relação aos próprios residentes.

8 Pousadas, empresas de "catering", bares, clubes, atrações turísticas, museus, galerias, teatros, "shopping centers", instalações esportivas, dentre outros. A integração da hospitalidade dá-se no setor de serviços modernos enquanto organização que inova em termos do serviço prestado, do produto oferecido e da tecnologia utilizada para se manter junto aos clientes (hóspedes) e ganhar vantagens competitivas.

9 Outros.

As dissertações do Programa de Mestrado em Hospitalidade

Recomendado no primeiro semestre de 2002, com uma área de concentração **Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade** e duas linhas de pesquisa “Dimensões Conceituais e Epistemológicas da Hospitalidade e do Turismo” e “Políticas e Gestão em

Hospitalidade e Turismo”, no final do primeiro semestre de 2004 tiveram início as defesas das dissertações da primeira turma e no primeiro semestre de 2005, as defesas da segunda turma, respeitando-se os prazos definidos pela Capes.

Do universo de 41 dissertações defendidas, nota-se certo equilíbrio dos temas analisados nas dissertações. Foram abordados os diferentes sentidos da Hospitalidade discutidos no Programa como se pode notar no gráfico 1: alimentar, entreter, os meios de hospedagem bem como o universo do turismo.

Grande parte das abordagens realizadas pautaram-se por privilegiar a hospitalidade relacionada ao turismo (12), aos meios de hospedagem (10), ao entreter (4), ao alimentar (2) e demais temas (8). Destacam-se cinco dissertações que não tratam especificamente da hospitalidade em sua abordagem central, sendo três relacionadas ao turismo, uma referente a tecnologias alternativas em meios de hospedagem e uma que trata a questão do perfil do profissional de eventos.

Ao que se refere aos meios de hospedagem, podem ser observados estudos sobre educação, hotelaria, hotelaria hospitalar, pensões e hospedagem em residências particulares, quer ao que se refere ao aspecto doméstico ou comercial da hospitalidade.

O entreter inseriu-se em abordagens sobre o lazer, parques temáticos, carnaval, festa de aniversário em buffet infantil, bem como festas tradicionais. O alimentar encontra-se contemplado em estudos sobre a comensalidade em famílias paulistanas, a gastronomia vegetariana e o setor da restauração na cidade de São Paulo.

O turismo apresenta forte inserção nas abordagens realizadas até o presente: à rodoviária do Tietê, aeroporto internacional de Guarulhos, agenciamento de viagens rodoviárias e agências de turismo, somam-se temas como políticas públicas, *marketing* de destinos, enoturismo e estudos de caso sobre o turismo em cidades ou áreas rurais do território brasileiro.

Temas inovadores foram tratados sob a perspectiva da hospitalidade: patrimônio cultural, saúde pública, qualidade de vida no trabalho, epistemologia, convivialidade em família de elite rural no século XIX, religiosidade e terceiro setor.

Alunos provenientes em grande parte da capital (32) ou interior do estado de São Paulo (5), os temas das dissertações, no entanto, não privilegiaram abordagens sobre a cidade de São Paulo, observando-se estudos sobre Bonito (MS); Fernando de Noronha (PE); Rio Quente (GO); Vale dos Vinhedos (RS); Paraty (RJ); Santos, Vinhedo, Ribeirão Preto, Guarulhos e Bertiooga, no

estado de São Paulo; Monte Verde e Juiz de Fora no estado de Minas Gerais; e Ilha do Mel, Alvorada do Sul e Maringá no estado do Paraná. Composto em grande parte por docentes, profissionais do setor hoteleiro, agências de viagens e empresários, nas duas primeiras turmas predominaram mulheres (23) em um universo de 41 alunos.

Considerações finais

Cabe destacar o esforço dos docentes e alunos no sentido de cumprir os prazos definidos pela Capes, com 24 dissertações defendidas em 2004 e 17 dissertações defendidas nos primeiros meses de 2005. Objetivando uma conclusão da sistematização das temáticas analisadas, destaca-se a aderência à área de concentração do Programa **Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade**, sendo a hospitalidade uma abordagem pertinente aos estudos do turismo, meios de hospedagem, lazer, cultura, gestão, marketing e outros. Pondera-se ainda a abrangência da hospitalidade, quer por seu aspecto doméstico ou comercial, público ou privado.