

O marco comparativo e teórico dos estudos de hospitalidade no Brasil

Comparative and theoretical framework of Brazilian hospitality studies

El marco comparativo y teórico de los estudios de hospitalidad en Brasil

Elizabeth K. Wada¹

Airton José Cavenaghi²

Maria do Rosário Rolfsen Salles³

Resumo

O presente trabalho tem por objetivo realizar um balanço da produção bibliográfica das primeiras publicações do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, em São Paulo (DIAS, 2002; DENCKER, BUENO, 2003; DENCKER, 2004; BUENO, 2008), visando reconhecer e discutir o que se pode denominar como as primeiras linhas teóricas que nortearam as reflexões desses pesquisadores e de seus colegas e que continuam a nortear, no contexto dos estudos contemporâneos sobre hospitalidade realizados na universidade. São consideradas as contribuições dos autores, ressaltando a repercussão das obras pioneiras de Conrad Lashley e de Luiz Octávio de Lima Camargo (LASHLEY, MORRISON, 2004; CAMARGO, 2002, 2004).

Palavras chave: Hospitalidade. Produção bibliográfica em hospitalidade. Marco teórico em hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi.

¹ Universidade Anhembi Morumbi. Email: ekwada@anhembimorumbi.com.br.

² Universidade Anhembi Morumbi. Email: acavenaghi@gmail.com.

³ Universidade Anhembi Morumbi. Email: mrrsalles@anhembimorumbi.com.br.

Abstract

The purpose of this article is to give a summary of the bibliographical production of the first publications made by the Master's Programme in Hospitality at the Anhembi Morumbi University, São Paulo (DIAS, 2002; DENCKER, BUENO, 2003; DENCKER, 2004; BUENO, 2008). It aims to introduce and discuss what could be called the first theoretical lines guiding the reflections of these researchers and their colleagues, which still guide the context in the present study of hospitality at the University. We outline the contributions of the various authors and discuss how they have built on the pioneering works by Conrad Lashley and Luiz Octávio de Lima Camargo (LASHLEY, MORRISON, 2004; CAMARGO, 2002, 2004).

Keywords: Hospitality. Bibliographical production on hospitality. Theoretical framework on hospitality. Universidade Anhembi Morumbi.

Resumen

Este trabajo tiene por objeto evaluar la producción bibliográfica de las primeras publicaciones del Programa de Master en Hospitalidad de la Universidade Anhembi Morumbi, en São Paulo (DIAS, 2002; DENCKER, BUENO, 2003; DENCKER, 2004; BUENO, 2008), con el objetivo de reconocer y discutir lo que se puede denominar como siendo las primeras líneas teóricas que guiaron las reflexiones de estos investigadores y de sus colegas y que continúan sirviendo de guía en el contexto de los estudios contemporáneos sobre la hospitalidad, realizados en la universidad. Se consideran los aportes de los autores, destacando el impacto de los trabajos pioneros de Conrad Lashley y Luiz Octavio de Lima Camargo (LASHLEY, MORRISON, 2004; CAMARGO, 2002, 2004).

Palabras clave: Hospitalidad. Producción bibliográfica en hospitalidad. Marco teórico en hospitalidad. Universidade Anhembi Morumbi.

Introdução

Criado e idealizado entre 2001 e 2002 por um conjunto de professores pesquisadores provenientes de diferentes áreas de formação e aprovado em 2003 pelo Ministério da Educação e Cultura do Brasil, o Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi (UAM), em São Paulo, busca abordar o fenômeno da hospitalidade como um processo social histórico e culturalmente condicionado,

marca das pesquisas e reflexões que, então, procuravam ultrapassar as dimensões mais diretamente ligadas ao turismo, à hotelaria e aos serviços.

O programa, de certa forma, refletiu a vocação inicial da Instituição (UAM), que marcou o pioneirismo no ensino do Turismo no Brasil e que, com o reconhecimento da necessidade de consolidação das reflexões nos campos do Turismo e da Hotelaria, estendeu suas preocupações para outros campos disciplinares, evidenciando um esforço no sentido de reunir os resultados de uma reflexão que tem enriquecido a discussão sobre o caráter multidisciplinar sobre o tema da hospitalidade. O presente trabalho, assim, busca traçar um panorama das preocupações que inicialmente nortearam e que têm norteado, até o momento, a produção científica do programa em torno da questão da hospitalidade, em suas diferentes dimensões.

De início, embora se perceba já na primeira publicação de 2002 a preocupação com a hospitalidade – entendida como processo social e culturalmente condicionado – e de suas relações com a cidade, suas manifestações urbanas, a dimensão da comensalidade e a importância da alimentação como agregadora, os trabalhos estão muito centrados nas relações entre hospitalidade e turismo, hospitalidade e serviços, hotelaria e eventos.

Observa-se também o peso das relações nacionais e internacionais dos docentes com outros pesquisadores dedicados ao tema da hospitalidade e correlatos, especialmente da chamada linha francesa, como Michel Maffesoli, da Université Sorbonne, Paris V, do Prof. Alain Montandon, da Universidade Blaise Pascal, de Clermont Ferrand, França, da Profa. Anne Gotman, da Universidade Paris Descartes, na França, assim como da Profa. Isabel Baptista, da Universidade Católica do Porto, em Portugal, alguns dos quais presentes mais tarde, em eventos científicos organizados em conjunto pelas universidades envolvidas, tanto no Brasil como nos seus países, estabelecendo um diálogo fecundo que perdura até hoje e possibilitando sem dúvida, o aprofundamento das discussões em torno das acepções de hospitalidade abrangendo não apenas aspectos comerciais e de serviços ligados à hotelaria e recepção, mas outras

formas de hospitalidade de caráter doméstico, público e social, associados a distintos modelos culturais ao longo da história.

Desde o início, a busca por entender o fenômeno da hospitalidade como um processo social, histórica e culturalmente condicionado, consistiu a marca das pesquisas e reflexões que, então, procuravam ultrapassar as dimensões mais diretamente ligadas ao turismo, à hotelaria e aos serviços. Para tanto, ressaltou-se o entendimento, nas pesquisas e principais preocupações do programa, com a hospitalidade como uma dimensão da dádiva, segundo o trabalho clássico de Marcel Mauss (1923/24), cuja contribuição teórica pode ser resumida na importância das trocas e sua circulação como base para o entendimento das relações sociais, que abarcam todas as dimensões da vida social, econômica e política. Embora o *Ensaio sobre o dom* (1974), em sua edição portuguesa, centre-se nas análises efetuadas sobre as trocas não utilitárias nas sociedades arcaicas, Mauss (1923/24), procura evidenciar que mais do que o que circula, importa entender o sentido das trocas para a sedimentação das relações sociais e da sociedade. Essa contribuição para o entendimento dos mecanismos que fundamentam a vida social ultrapassa a descrição do fenômeno nas sociedades primitivas, e alcança a dinâmica das sociedades contemporâneas. Sendo assim, a seguir, empreende-se um balanço das primeiras publicações do Programa, com o intuito de acompanhar as contribuições iniciais.

Parte I⁴

De uma maneira geral, pode-se dizer que as preocupações que caracterizam as pesquisas dos docentes do programa, são temas que recortam a hospitalidade na atualidade como sua relação com a qualidade de vida nas cidades, as relações com o lazer e o turismo, as festas como momentos de recriação e fortalecimento dos vínculos e

⁴ DIAS, Célia M. de M. (org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002. ISBN 85-204-1549-0.

a tentativa de estabelecer os domínios da hospitalidade propostos pela aplicação do diagrama de Venn (por Lashley, em 2000), que institui os domínios da hospitalidade e a possibilidade de gestão de experiências na sobreposição das atividades nos domínios privado, social e comercial. Considera-se essa contribuição fundamental para o desenvolvimento posterior dos domínios, empreendido por Camargo, em publicações do programa, de 2002, 2003, 2004. Além disso, a cidade, e especialmente a cidade de São Paulo, aparecem como preocupação para além da descrição de formas de hospedagem e de restauração, mas ressaltando-se o seu tradicional papel de receptor de migrantes e imigrantes, as dificuldades vivenciadas na sua inserção na sociedade receptora, os espaços e lugares de hospitalidade que se criam.

Os primeiros textos publicados têm como objetivo refletir sobre e criar um referencial teórico específico, visando contextualizar o conceito de hospitalidade, ampliando o horizonte de reflexão para além das áreas de hospedagem e alimentação. Mencione-se por exemplo, as reflexões de Camargo (2002) sobre o campo das Ciências da Hospitalidade e os possíveis recortes – Turismo, Comunicação, Urbanismo, Nutrição, Meio Ambiente e Lazer, apresentando já uma reflexão sobre os tempos e espaços da hospitalidade a partir dos quais estabelece um eixo cultural para a hospitalidade que envolve o recepcionar ou receber pessoas: hospedar; alimentar e entreter e um eixo social, em que considera quatro categorias: a doméstica, a pública, a comercial e a virtual. Chama a atenção para a progressiva autonomia curricular dos cursos de Hotelaria que nos países anglo-saxões têm a denominação *hospitality*, fatos que de certa forma, afetam a discussão conceitual que se seguiria.

Recobre-se o conceito de hospitalidade que aparece tradicionalmente na Filosofia e na Ciência de modo geral, como dever, virtude e direito, tanto no pensamento mítico, como no religioso e científico, e sua expressão desde o pensamento grego, como dever. As regras originais da hospitalidade ainda são cultuadas em mosteiros, ordens religiosas, como a dos beneditinos ou cistercenses, que se transformam em hotéis e pousadas, ressaltando-se também o plano filosófico em que a discussão sobre a hospitalidade ganhou importância com Jacques Derrida (1997; 1999)

na reflexão sobre os grandes movimentos migratórios oriundos dos países mais pobres em direção aos mais ricos. A hospitalidade nesse caso deveria aparecer como a bandeira contra a intolerância e o racismo. Apesar da ambiguidade do conceito, é preciso considerar o duplo movimento epistemológico do conhecimento, sobre os meios de hospedagem e restauração, e como valor heurístico, em que pese a ambiguidade mencionada, na medida em que “o termo induz a um duplo movimento epistemológico do conhecimento sobre os meios de hospedagem e restauração, um primeiro de distanciamento crítico e um segundo, de reaproximação crítica” (CAMARGO, 2002, p. 8)

Entretanto, a discussão leva a considerar a diferenciação, que faz Telfer (2000, p. 38-55), entre o anfitrião e o indivíduo capaz de “hospitabilidade” como virtude, entendida como a ética da hospitalidade. Uma sociologia, uma psicologia e uma antropologia da hospitalidade são também possíveis, sobretudo os estudos que resgatam o clássico estudo de Mauss, (1974) sobre a dádiva, os de Bourdieu (1994), Dumazedier (1994) ou Cox (1974) e Duvignaud (1973). A sociologia urbana, lembra Camargo, beneficiar-se-ia de toda uma visão urbanística da cidade além dos espaços de restauração, de alimentos e bebidas, etc.

Assim, Grinover (2002), na mesma publicação, parte da reflexão sobre a hospitalidade entendida fundamentalmente como o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por alguma razão, encontra-se fora do seu domicílio habitual, supondo então, dois protagonistas, o que recebe e o que é recebido, e englobando desde a recepção em organizações até o espaço físico da cidade e seus habitantes, os visitantes, e o acolhimento, abrangendo acomodação alimentação, conforto e bem estar. Essa reflexão remete às raízes históricas, culturais e locais da hospitalidade, lembrando o conceito original, na Odisséia e sua utilização na Europa do século XIII, derivada da palavra latina *hospitalitas*, ela mesma derivada de *hospitalis*, que designava a hospedagem gratuita e a atitude caridosa dispensada aos indigentes e viajantes acolhidos nos conventos, hospícios e hospitais. Evidentemente fenômenos contemporâneos como a industrialização, a urbanização, o crescimento populacional, desenvolvimento

científico, etc., mudaram a relação entre hóspedes e anfitriões, alterando o conceito para além do conceito de hospedagem, hotéis, lojas, restaurantes. São considerações levam à questão que acompanhará futuros trabalhos sobre a hospitalidade nas cidades: o que faz com que uma cidade seja mais hospitaleira que outra?

Nesse sentido, parte-se da ideia de que a hospitalidade é um dom do espaço (GODBOUT, 1997), espaço para morar, percorrer ou contemplar, a acessibilidade, a estética e a historicidade são dimensões fundamentais da hospitalidade urbana. É preciso entretanto, considerar nas metrópoles globais contemporâneas todas as consequências da globalização e entende-las do lado dos cidadãos, das relações com o espaço, da sua “legibilidade”. Nesse sentido, a discussão sobre a hospitalidade nas cidades, constitui importante contribuição ao entendimento da vida social contemporânea. Veja-se por exemplo, a discussão empreendida por Raffestin (1997), sobre as cidades que na sua origem, já criaram os espaços “de dentro” e “de fora”, fronteiras que se apresentam diferentemente a turistas, imigrantes, cidadãos.

As reflexões da primeira publicação, assim, centradas em entender a hospitalidade em diferentes aspectos relacionados em grande parte ao receber e hospedar turístico, têm a particularidade de buscar ultrapassar essa dimensão e salientar a relação com o território, com os lugares, em que a hospitalidade aparece como fenômeno sociocultural, mas também hospitalidade profissional, treinada, preparada, que envolve serviços em hotéis e restaurantes, política, envolvendo iniciativa privada, o setor público e também espacial, que envolve o urbano e o rural. Dimensões que percorrem a tentativa de entender a cidade hospitaleira e a qualidade de vida, chegando mesmo à questão dos serviços em alimentação que envolve os setores de alimentos e bebidas (hotelaria), restaurante comercial (*fast-food*, cantinas, lanchonetes), restaurantes institucionais (em escolas, hospitais) e *catering*, dentro das mudanças impostas pela urbanização crescente e introdução de novos hábitos ditados pela vida urbana, pela entrada da mulher no mercado de trabalho, etc.

Essas reflexões por sua vez, conduzem ao entendimento do desenvolvimento de eventos comerciais, que refletem as mudanças estruturais da sociedade, até a referência

da mesa como espaço de comunicação e sociabilidade, a comensalidade. Enfim, desenvolvem-se lugares de hospitalidade, como ressalta Baptista (2002, p. 157), entendendo por lugar de hospitalidade, “um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”, embasada na dimensão ética desse encontro, e na linha da proposta de Emanuel Lévinas (1980). Ainda Lévinas (1980), entende que a hospitalidade é um dos traços fundamentais da subjetividade humana na medida em que representa a disponibilidade da consciência para acolher a realidade exterior a si que, quando testemunhada por outra pessoa, só pode afirmar-se como abertura da consciência, como hospitalidade.

A hospitalidade assim é constitutiva da própria subjetividade e a dimensão ética da hospitalidade aparece na necessidade de alimentar lugares de hospitalidade onde é possível partilhar um destino comum e o sentido de responsabilidade que motiva a ação solidária. É certo que as sociedades urbanas vão perdendo o sentido de comunidade e convivência solidária entre as pessoas ao preservar um certo grau de privacidade, também necessário à afirmação da liberdade pessoal. “Mas ao inviabilizar os tradicionais espaços de encontro, a vida urbana coloca em risco a emergência e consolidação dos laços sociais” (BAPTISTA, 2002, p. 162).

Parte II⁵

Trata-se a partir dessa exposição sobre as primeiras reflexões, de examinar as demais publicações em formato livro, que datam de 2003, 2004 e 2008. Parte-se da noção de acolhimento como abertura, como ponto comum nas diversas tentativas para definir a hospitalidade e, como diz Ortega (2002), como convite para refletir, experimentar, detectar novas formas de hospitalidade, “como exercício político”.

⁵ DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. ISBN 85-221-0398-4.

Na publicação de 2003, Luiz Octávio de Lima Camargo discorre sobre “Os Domínios da Hospitalidade”, retomando em parte a reflexão apresentada anteriormente, sobre os tempos e espaços da hospitalidade, estabelecendo um eixo cultural para a hospitalidade que envolve recepcionar ou receber pessoas: hospedar; alimentar e entreter. No eixo social, considera quatro categorias para a hospitalidade: doméstica, pública, comercial e virtual. Apresenta um quadro com o cruzamento dos dois eixos em que procura exemplificar cada uma das interseções. Encerra com a menção a Hobsbawn (1984) e a chamada “invenção da tradição” cujos modelos tocam questões da hospitalidade: o que estabelece ou simboliza coesão social ou pertence a grupos e comunidades, reais ou fictícias; o que estabelece ou legitima instituições, status ou relações de autoridade; o que socializa, inculca crenças, sistemas de valores e convenções comportamentais.

Já no segundo capítulo, sobre a máquina da Hospitalidade (ABREU, 2003), apresenta um paralelo entre organizações, máquinas pré-programadas e gestão em hospitalidade. Respalda-se na Administração Científica de Taylor e na Teoria Clássica de Administração, de Henry Fayol, para tratar das atitudes mecanicistas do ser humano e os reflexos nas relações de hospitalidade. Propõe-se a dar continuidade aos estudos de gestão de hospitalidade com a “imagem de organismo” em contraposição às “máquinas de hospitalidade”.

Retomando a questão da qualidade de vida, Grinover (2003) propõe a busca de indicadores para melhor compreensão e acompanhamento da vida em espaços públicos, contemplando sustentabilidade, qualidade de vida e hospitalidade. O autor parte da possibilidade de construir um conjunto de indicadores ambientais urbanos de hospitalidade, respaldado em um sistema coerente que reflita as inter-relações entre os subconjuntos do ambiente natural, os subconjuntos sociais e os subconjuntos culturais em um contexto urbano bem determinado.

Além disso, Wada (2003), a partir de conceitos tradicionais de hospitalidade, traz perguntas à guisa de reflexão sobre sua atualidade, as relações com o turismo e se detém no diagrama de Venn proposto por Lashley (2000) que trata dos domínios da

hospitalidade e a possibilidade de gestão de experiências somente na área de sobreposição das atividades privada, social e comercial.

Também Bastos (2003), no mesmo volume, apresenta uma reflexão sobre a cidade de São Paulo e a hospitalidade, que vai além da descrição de formas de hospedagem e de restauração, mas que apresenta o processo de adaptação e as dificuldades vivenciadas pelos imigrantes na inserção do processo de gestão da cidade em suas diferentes instâncias. Finaliza o texto com a afirmação: “Ao acompanharmos suas trajetórias, percebemos sua adaptação ao processo de gestão da cidade [...] em que transformam adversidades em hospitalidade para aqueles que aportaram depois”.

Dencker (2003) trata do perfil interdisciplinar da hospitalidade. Discorre sobre os paradigmas explicativos: sistemas, a ideia de rizoma, o holismo e a abordagem interdisciplinar enquanto evolução da multidisciplinaridade. Faz um alerta: “O futuro não pode continuar a ser definido em termos de indicadores econômicos, volumes de investimento e obras realizadas, como frequentemente ocorre em face da predominância do paradigma economicista no mundo atual”.

Discorrendo sobre uma festa brasileira no interior do estado de São Paulo, Bueno trata de “Festa dos Santos Reis”, como forma de hospitalidade individual e essência da hospitalidade no sentido de acolhimento do “outro” e ressalta que as festas são ocasiões para as pessoas se reunirem e delas saírem fortalecidas, já que, por meio de uma participação ativa, cria-se espaço para uma liberação física e psíquica de indivíduos que se dispõem à solidariedade vicinal e à coesão social.

Rego e Silva (2003) trabalham sobre o tema da “atmosfera das cidades e a Hospitalidade”, a partir do conceito de atmosfera utilizado em Marketing, discorrem sobre sua interferência na percepção da qualidade do produto e seu reflexo nas vendas dos produtos. O planejamento da atmosfera, com início na mediação da imagem, por meio de pesquisas de marketing, com identificação de atributos e benefícios que os visitantes esperam encontrar em dada cidade podem levar a projetos de melhoria, a ajustes de imagem, ressaltando as vantagens competitivas da localidade para o Turismo.

No último capítulo do livro, Montandon (2003) trata da “Hospitalidade ontem e hoje” e, com uma contribuição como estudioso da Hospitalidade por meio da literatura, traz questões instigantes sobre o que denomina a verdadeira hospitalidade, concebida não apenas como uma forma essencial de interação social, mas uma maneira de viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis, aplicada ao meio urbano atual. A hospitalidade, segundo o autor, é ao mesmo tempo um tema nostálgico e um artigo da moda e afirma que “A utilização comercial do termo indica, como a hospitalidade permanece uma marca, uma perspectiva e um horizonte para uma interação bem-sucedida entre os homens, quer sejam clientes, amigos ou simplesmente estrangeiros com a mão estendida”.

Finalmente, conclui-se, com Dencker (2003), que as reflexões apresentadas no conjunto dos capítulos apresentam a Hospitalidade, “enquanto forma de receber o outro, de exercitar a alteridade, de conviver com as diferenças dentro de parâmetros de respeito, tolerância e reciprocidade, o que nos permite pensar em uma busca maior: a da felicidade”.

Parte III⁶

Essa parte dedica-se a apresentar uma análise dos artigos apresentados na publicação que focaliza a relação entre planejamento e gestão do turismo e hospitalidade, de 2004, que, deve-se ressaltar, é o momento em que ocorriam as primeiras defesas de dissertações no Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi e que resultou de uma busca coletiva para delinear um esboço conceitual e, com isso, procurar contribuir para a discussão para aprimorar as práticas de planejamento e gestão do Turismo, voltadas para a produção de relações mais sólidas de hospitalidade, importantes para a reconstrução de laços sociais

⁶ Dencker, A. F. M. (coord.) *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. ISBN 85-221-0432-8.

fragilizados pela lógica dicotômica entre Estado e Mercado predominante na modernidade.

A publicação foi elaborada para atender a pesquisadores e a docentes interessados em levar as discussões para a sala de aula, o primeiro capítulo tentando avançar na dimensão social, além da busca do lucro, contemplando relações de confiança e solidariedade, de comprometimento e reciprocidade, em busca da hospitalidade, do interesse comum, em que se privilegia a inserção da comunidade por meio da questão da dívida. No segundo capítulo, “Planejamento e gestão estratégica em hospitalidade comercial Abreu (2004) discute a validade dos estudos de caso utilizados nos estudos de estratégia empresarial bem como seu valor efetivo na gestão em Hospitalidade e sua relação com os paradigmas da Administração.

Pelizzer (2004) trata, no terceiro capítulo, de planejamento e gestão da hospitalidade no turismo receptivo, focalizando o turismo nos municípios do Estado de São Paulo. Indaga sobre a exclusão da comunidade do processo de desenvolvimento turístico. Para operacionalizar suas colocações, adentra pelo Turismo Pedagógico e discorre sobre seu funcionamento e cadeia produtiva.

A preocupação do quarto capítulo, de Bastos (2004), sobre o patrimônio cultural, a hospitalidade e o planejamento turístico é a apresentação do conceito de patrimônio cultural e de sua relação com o cotidiano, e sua conversão em atrativo turístico e dos riscos inerentes à relação com o morador. Passa às questões de Patrimônio Cultural, nacionalidade, identidade e hospitalidade para, então, apresentar a metodologia de pesquisa que permite identificar o patrimônio e, posteriormente, propor sua exploração comercial.

Rego (2005) trata, no capítulo 5, da análise estratégica societal no planejamento de marketing turístico, iniciando pela menção aos diferentes focos no planejamento, esclarecendo que o marketing societal busca a consecução dos objetivos organizacionais por meio da satisfação dos clientes, com ética nos negócios e responsabilidade social. Lista as diferentes abordagens e autores no que diz respeito às etapas básicas de planejamento e ao tratamento sobre ambiente de marketing, para, então, tratar

especificamente de Turismo. Ao final, propõe um quadro de referência para a análise estratégica no planejamento de marketing turístico.

No capítulo 6, “Hospitalidade: da simplicidade à complexidade”, Gidra e Dias (2004) tratam das visões por vezes antagônicas de hospedeiros (anfitriões) e hóspedes. Mencionam a pesquisa de Avena (2002, p. 210-211) que traz a diferença entre o hoteleiro não hospitaleiro e o hoteleiro hospitaleiro que é “aquele que pensa que, além dos laços comerciais, existem entre ele e seu cliente laços quase familiares”. Discorrem sobre a visão do hospedeiro e a necessidade de uma definição de hospitalidade a partir do ponto de vista do hóspede.

Wada (2004) trata, no sétimo capítulo, “Hospitalidade na gestão de meios de hospedagem: realidade ou falácia?”, iniciando por questionar as possíveis relações hostis dos gestores de empresas que atuam no domínio comercial com seus funcionários (colaboradores) e com seus clientes frequentes, os que participam dos programas de fidelização. Apresenta o diagrama de Brotherton e Wood (2004, p. 213) e faz um exercício de pontuação para pousada, *bed & breakfast*, hotel econômico e hotel de luxo, concluindo que os dois primeiros apresentaram condições mais oportunas no quesito hospitalidade.

O capítulo 8, Paula (2004) trata de planejamento e gestão da hospitalidade em restaurantes, apresenta os dois segmentos de serviços de alimentação – comercial e institucional – com os respectivos tipos de estabelecimento, descrevendo processos de reestruturação e adaptação de restaurantes, bem como os fatores que afetam o comportamento do cliente, apresentando sete passos para o planejamento da hospitalidade, finalizando com uma proposta de seis dimensões e respectivos indicadores para administrar a hospitalidade em restaurantes.

Sansolo (2004) aborda no capítulo 9, indicadores ambientais de hospitalidade em lugares turísticos, como uma reflexão para o planejamento. Trata de hospitalidade, espaço e lugar, com ênfase nas questões naturais, com exemplos do Litoral Paulista. Propõe novos valores e produtos a partir do estabelecimento de mais integração e menos exploração da natureza por parte dos negócios em turismo, além da consideração da

população local como protagonista, inclusive no estabelecimento de indicadores que apoiem a mobilização comunitária.

Parte IV⁷

Nesta parte final, examina-se o livro *Hospitalidade no jogo das relações sociais*, organizado por Bueno (2008) que apresenta a particularidade de contar com autores que não pertencem ao corpo docente do Programa de Mestrado em Hospitalidade. Ressalta-se nessa publicação, sua importância como veículo condutor do amadurecimento das ideias desenvolvidas no Mestrado.

Composto de oito textos, a proposta do livro pode se resumir na afirmação da organizadora, “A todo momento, a complexidade da realidade social leva o pesquisador em Ciências Humanas a rever princípios estabelecidos” (BUENO, 2008, p. 7). De fato, os “princípios” propostos por Bueno representam as fronteiras a serem estabelecidas na interpretação do conhecimento social e como ele pode ser interpretado para analisar esta “complexidade” da realidade” social.

Para Bueno (2008), a perspectiva inicial de Comte ao conceber a pesquisa social como “física social” demonstra que se buscou, no princípio, proximidade com conhecimentos científicos já consagrados. Para compreender essa sociedade e sua complexidade, a ideia inicial buscou criar analogias com conhecimentos já existentes. Nesta busca está Durkheim, que concebe “[...] a realidade como exterior a todos os indivíduos, exercendo sobre eles uma coerção”. A essa posição, contrapõe-se Weber, que enfatiza a necessidade de se considerar a importância dos valores na compreensão dos fenômenos sociais.

⁷ BUENO, Marielys Siqueira (org.). *Hospitalidade no jogo das relações sociais*. São Paulo: Vieira, 2008. ISBN 978-85-89779-53-1.

Autores como Bourdieu e Caillé introduzem a necessidade de se repensar a relação entre indivíduo e sociedade e, como diz Caillé, entre dois paradigmas: o “individualista e o holista”. Na crítica ao utilitarismo numa sociedade tecnicista e mercantil, e ao holismo, propõe a terceira via, o “paradigma do dom”, como a proposta de solução do impasse entre o individualismo e o holismo, que tem em Mauss, sobrinho de Durkeim, o apoio necessário ao conceito de “dádiva” que pode “[...] superar as limitações desses paradigmas na reflexão sobre o social” (BUENO, 2008, p. 9).

No Brasil, autores como Paulo Henrique Martins, da Universidade Federal de Pernambuco e seu grupo de pesquisadores são representantes do chamado Grupo M.A.U.S.S. criado por pesquisadores como Godbout e Caillé.

Assim, essa publicação tem a particularidade também, de introduzir discussões mais voltadas à dimensão da hospitalidade que tem no conceito de dádiva a fundamentação das discussões sobre questões como alteridade, exclusão social, medicina e saúde, agricultura familiar, etc., à luz da hospitalidade, acolhimento, que permitem a retomada de conceitos como o de hospitalidade incondicional de Derrida e sua possibilidade ou não na sociedade capitalista contemporânea.

A hospitalidade e suas possibilidades em diversos momentos da história do desenvolvimento da sociedade paulista, e a discussão da religiosidade como fator de inclusão são outros temas que percorrem as preocupações dos autores da coletânea. Além disso, discute-se a hospitalidade na era do conhecimento dentro do conceito de pós-modernidade. A discussão é levada para a área dos serviços e do turismo em que o receber, hospedar, alimentar e entreter, analisados por Camargo (2004), são elementos que podem ser capitalizados pela atual realidade contemporânea, gerando recursos financeiros amparados pela competitividade dos recursos oferecidos pela prática da hospitalidade.

Finalmente a coletânea debruça-se novamente sobre o conceito de dádiva e sobre a necessidade de se repensar as contradições criadas pelo Estado e pelo mercado na regulação das relações sociais. Enfatiza-se novamente o caráter utilitarista das trocas no mercado e aquelas que fundamentam e sedimentam as relações sociais não utilitárias.

“A circulação da dádiva, que pretende ser o princípio através do qual a sociedade primitiva se organiza [...] está também presente nas sociedades contemporâneas” (BUENO, 2008, p. 115). Revela-se, aqui, a análise inicial de Malinowski (1975), do sentido de permanência, da existência dos “fósseis culturais na cultura humana”. Permanência também recuperada, como vertente teórica, na atual análise da chamada História Cultural, com as recentes interpretações de Hunt (2006).

Considerações finais

Procurou-se nesse artigo, mapear a produção e as reflexões iniciadas pela publicação de coletâneas dos docentes e pesquisadores ligados ao programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, no período de 2002 a 2008 e que a partir de então, concentrou-se na produção de artigos para periódicos científicos classificados pela Comissão de Acompanhamento das Instituições de Ensino Superior (CAPES), além de ter-se concentrado, essa produção, na edição de uma Revista do Programa, a Revista Hospitalidade, que a partir de 2010 aparece apenas em edição *online*⁸.

Procurou-se delinear as principais contribuições dos artigos, assim como da bibliografia utilizada, conforme arrolada abaixo, nas referências. Observa-se que as datas das publicações correspondem ao período em que as coletâneas foram escritas e organizadas. É bastante evidente, nos três primeiros livros, a referência muito reiterada às relações entre a hospitalidade e o turismo, aos eventos e serviços e meios de hospedagem, numa clara demonstração das origens da preocupação que orientou os primeiros pesquisadores e docentes, sobretudo aqueles ligados à implantação do programa de Mestrado em Hospitalidade.

A hospitalidade, contudo, segundo Gotman, (1997), entendida como a ação que

⁸ Revista Hospitalidade. Disponível em : www.revhosp.org.

permite a indivíduos, famílias, grupos, de lugares diferentes ao seu domicílio habitual (cidades, estados, países) de se socializarem, se alojarem e usufruírem de serviços, e como uma realidade ao mesmo tempo, antiga e atual, faz-nos lembrar da relação entre aquele que recebe e o que demanda abrigo ou entrada, realidade tão antiga quanto a civilização. A hospitalidade assim, na sua dimensão coletiva, durante muito tempo, assemelhou-se a uma obrigação de receber o estranho, associada ao aspecto religioso, por sua vez associado à caridade, mas hoje se refere muito mais aos serviços públicos ou aos domínios da proteção social (alojamentos sociais, hospitais, etc.) ou ao domínio comercial (referindo-se, sobretudo, aos hotéis e outros meios de hospedagem). Desta forma, a sistematização dos domínios da hospitalidade efetuada em diversos momentos por Camargo (2002, 2003, 2004) é fundamental para a continuidade das pesquisas e do desenvolvimento conceitual da hospitalidade.

Além disso, procurou-se mostrar como a retomada da proposição de Mauss no Ensaio sobre a dádiva ilumina aspectos importantes da hospitalidade contemporânea. Ressalta a existência de valores simbólicos que não são totalmente sujeitos às ações do mercado e nem possuem apenas motivações utilitaristas, mas que remetem aos fundamentos mesmo das relações sociais, dentro das quais a hospitalidade se apresenta hoje em dia como um dos caminhos possíveis, não em sua forma primitiva de trocas, mas sim transmutada na realidade cultural contemporânea.

Referências

- AVENA, B. M. *Turismo, educação e acolhimento de qualidade: transformação de hostis a hospes em Ilhéus - Bahia*. 2002. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Federal da Bahia, 2002.
- BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, C. M. M. (Org.) *Hospitalidade*. reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.
- BOURDIEU, P. *Questões de Sociologia*. São Paulo, Marco Zero, 1983.
- BOURDIEU, P. *Sociologia*. São Paulo, Ática, 1994.

BUENO, M. S. (org.). *Hospitalidade no jogo das relações sociais*. São Paulo: Editora Vieira, 2008.

CAMARGO, L. O. L. Turismo, hotelaria e hospitalidade, In: DIAS, C. M. M. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.

CAMARGO, L. O. L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.

COX, H. *A festa dos foliões*. Petropolis: Vozes, 1974.

DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (org.) *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DENCKER, A. F. M. (coord.). *Planejamento e Gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

DERRIDA, J. *Manifeste pour l'hospitalité*. Grigny, Paroles d'Aube, 1999,

DERRIDA, J.; DUFOURMANTELLE, A. *De l'hospitalité*. Paris: Calman-Lévy, 1997.

DIAS, Célia M. Moraes (Org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Editora Manole, 2002. ISBN 85-204-1549-0.

DUMAZEDIER, J. *A Revolução cultural do tempo livre*. São Paulo: Studio Nobel, 1994.

DUVIGNAUD, J. *Fêtes et civilization*. Paris: Weber, 1973.

GODBOUT, J. Recevoir c'est donner. In: *Revue Communication* 65. Paris: Éditions Du Seuil, 1997.

GRINOVER, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, C. M. M. (Org) *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.

HUNT, L. *A nova história cultural*. São Paulo : Martins Fontes, 2006.

LASHLEY, C.; MORRISON, A. *In search of hospitality: theoretical perspectives and debates*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.

LÉVINAS, E. *Totalidade e infinito*. Lisboa: Edições 70, 1980.

MAFFESOLI, M. Mesa, espaço de comunicação. In: DIAS, C. M. M. (org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.

MALINOWSKI, B. *Uma teoria científica da cultura*. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

MARTINS, P.H. (org.). *A dádiva entre os modernos*. Discussão sobre os fundamentos e as regras do social. Petrópolis: Vozes, 2002.

MAUSS, M. *Sociologia e antropologia*. São Paulo, EDUSP, 1974.

MONTANDON, A. Ritos da hospitalidade erótica. In: DIAS, C. M. M. (org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.

ORTEGA, F. *Genealogia da amizade*. São Paulo: Iluminuras, 2002.

RAFFESTIN, J. *Revue Communication* 65. Paris: Éditions Du Seuil, 1997.

REVISTA HOSPITALIDADE. www.revhosp.org

TELFER, E. The philosophy of hospitableness, In: LASHLEY, C., MORRISON, A. (eds.). *In search of hospitality: theoretical perspectives and debates*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000, p. 38-55.

Recebido em dezembro de 2014.

Aprovado em fevereiro de 2015.