

Hospitalidade Turística

Tourist Hospitality

MANOELA CARRILLO VALDUGA¹, CARLOS MANUEL COSTA² & ZÉLIA BREDÁ³

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v14i2p491>

RESUMO

O presente artigo visa apresentar a discussão corrente no campo do Turismo sobre a Hospitalidade, à luz da teoria da complexidade. A discussão em si não é novidade, entretanto, no campo da semântica, pela sua polissemia, a palavra <Hospitalidade> corre o risco de se tornar uma expressão ambígua, ou ainda, pode correr o mesmo risco que correm as expressões que significam tanta coisa: o de acabar não significando nada. Busca-se, com o aporte do pensamento complexo nos termos tratados por Edgar Morin, estabelecer um elo dialogal entre algumas das diferentes abordagens da Hospitalidade para a compreensão, ainda que inconclusa, da hospitalidade turística.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo; Hospitalidade; Hospitalidade Turística; Pensamento Complexo.

ABSTRACT

This article aims to present the current discussion in the field of Tourism about Hospitality, in the light of the theory of complexity. The discussion itself is not new, however, in the field of semantics, due to its polysemy, the word <hospitality> runs the risk of becoming an ambiguous expression, or it can also run the risk that the expressions that mean so much run, of ending meaning nothing else. With the contribution of complex thinking in the terms dealt with by Edgar Morin, we seek to establish a dialogical link between some of the different approaches to hospitality to understand, even if inconclusive, tourist hospitality.

KEYWORDS

Tourism; Hospitality; Tourist Hospitality; Complexity Theory.

¹ **Manoela Carrillo Valduga** – Doutora. Professora na Universidade Federal Fluminense, Niterói, Rio de Janeiro, Brasil. Currículo Lattes <http://lattes.cnpq.br/1175724748253107>. E-mail: manoelavalduga@id.uff.br

² **Carlos Manuel Costa** – Doutor. Professor na Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal. Orcid <https://orcid.org/0000-0002-0089-6930>. E-mail: ccosta@ua.pt

³ **Zélia Bredá** – Doutora. Professora na Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal. Orcid <https://orcid.org/0000-0002-5882-063X>. E-mail: zelia@ua.pt

INTRODUÇÃO

Apesar dos desdobramentos da ciência desde a inauguração do paradigma positivista, de natureza quantitativa, empírico-analítico, racionalista ou empirista (Coutinho, 2014), é difícil de encontrar abordagens que rompam com sua premissa dual de, simplificada, certo e errado. Mesmo a crítica aos paradigmas mantém a dualidade na medida em que nega aquilo que contraria. Há quem advogue sobre a incompatibilidade entre diferentes paradigmas, ao assumir que a diferença epistemológica entre dois ou mais paradigmas coloca-os como incomensuráveis e irreconciliáveis, impossibilitando a junção entre eles (Khoo-Lattimore, Mura, & Yung, 2017). O pensamento complexo roga justamente pelo reconhecimento dos contrários no estudo de um objeto, desde uma visão multidimensional que aceita a contradição. Morin (2003) confessa: “Sempre senti que verdades profundas, antagônicas umas às outras, eram para mim complementares, sem deixarem de ser antagônicas” (p.10).

Pode-se fazer um paralelo tanto à construção do conhecimento no Turismo como na Hospitalidade. No Turismo, Beni e Moesch (2017) concordam com a premissa de Morin (2003) de que a visão sistêmica precisa de ser inserida em outro paradigma, qual seja o da complexidade. Os autores acreditam no fenômeno turístico como sendo, ao mesmo tempo, regido por totalidade e parte, unidades que são partes de outras unidades, e ainda, que o turismo “está envolvido em um ambiente externo que se encontra, ele mesmo, integrado a um sistema eco-organizador, o ecossistema” (Beni & Moesch, 2017, p. 449). Nessa perspectiva, somente o pensamento complexo daria conta da abordagem sistêmica do turismo.

Já a relação entre o pensamento complexo e a hospitalidade repousaria na característica filosófica da antinomia, nos termos de Kant, filósofo do Século XVIII (Baptista, 2005; Dikeç, Clark, & Barnett, 2009; Nodari, 2014). Sem usar a expressão ‘pensamento complexo’, empregada a partir dos anos de 1960 (Morin, 2003), mas considerando a dialética como parte natural da razão humana, Kant alerta que nenhuma coisa composta no mundo é constituída por partes simples e não existe nada no mundo que seja simples (Cordeiro, 2007; Orben & Weber, 2018). Kant assume a hospitalidade como um direito. Dikeç *et al.* (2009) revisitam a obra de Kant ‘A paz perpétua’, que evoca a razão para a manutenção da paz entre os Estados-nação no início da Modernidade. Os autores relembram que Kant propôs o direito à hospitalidade, entendido como aquele dos sujeitos em movimento serem recebidos sem hostilidade, sob certas condições, com a chancela de acolhida dada pelos Estado-Nações.

Derrida (2003) reconhece e legitima a necessidade das leis da hospitalidade condicional cunhadas por Kant, sobretudo como parte da hospitalidade incondicional, se é que assim possa ser chamada, pois, na palavra do autor, “seria uma lei sem imperativo, sem ordem e sem dever. Uma lei sem lei, em suma. Um apelo que se manda sem ordenar” (p. 64). Percebe-se, além do direito à hospitalidade como um dever, a hospitalidade gratuita, oferecida à singularidade do recém-chegado, o visitante inopinado, o estrangeiro, sem casa, sem nome, sem passado, acolhido de forma absoluta.

Pode-se aferir que a antinomia está presente na necessária oposição entre hospitalidade e hostilidade e entre incondicionalidade e condicionalidade para que possam existir. Pode-se expressar de outra forma: a hospitalidade só existe porque existe o seu oposto, a hostilidade, e vice-versa, assim como a incondicionalidade da hospitalidade só existe porque também existe a condicionalidade da hospitalidade, e vice e versa.

A discussão teórica apresentada neste estudo segue o paradoxo da complexidade presente na dicotomia dos opostos, pois acredita-se que tal aporte possa levar o texto a convencer sobre a junção entre turismo e hospitalidade, levando a consolidação do conceito de hospitalidade turística. Frente o exposto, o presente artigo argumenta, teoricamente, à luz do pensamento complexo, a favor da junção entre as correntes divergentes de estudos da hospitalidade para a reflexão da hospitalidade no campo do turismo, em uma perspectiva social.

Para cumprir com sua proposta, o estudo apresenta inicialmente, na sessão ‘os diferentes olhares para a hospitalidade, o significado etimológico da palavra hospitalidade, o destaque dado à hospitalidade nas epopeias gregas *Ilíada* e *Odisséia* e apresenta brevemente a origem dos diferentes olhares sobre a hospitalidade presente nas correntes francesa e anglo-saxônica de estudos. Em seguida, no tópico ‘corrente anglo-saxônica de estudos da Hospitalidade’ são indicados os principais tipos de abordagens de cunho comercial, sem aprofundar uma discussão teórica propriamente dita, pois as próprias abordagens, com raras exceções, não o fazem. O próximo tema tratado é ‘corrente francesa de estudos da Hospitalidade’ e apresenta as principais discussões oriundas de duas fontes não opostas, mas com teorizações próprias concernentes aos objetos [e objetivos] de estudos de Emmanuel Kant, principalmente na obra ‘*A Paz Perpétua*’, de 1795, e de Marcel Mouss, publicados na ‘*Ensaio Sobre a Dádiva*’, de 1923-1924. Apresenta-se a seguir uma sessão sobre as abordagens com destaque à hospitalidade turística, compreendida no presente artigo como uma saída possível para as indagações acerca

da incorporação do turismo como elemento de hospitalidade, mesmo a partir de conceitos oriundos das abordagens francesas.

Sabe-se que é muito difícil dar conta da totalidade de fontes, em respeito aos limites de um artigo científico, mas buscou-se referenciar os principais autores sobre o tema. A sessão final, reservada às considerações do estudo, visa consagrar o percurso metodológico empregado, de natureza qualitativa, que permitiu argumentar, à luz da teoria da complexidade, a favor da hospitalidade turística, objetivo central do presente artigo. Cabe destacar que o método, para o paradigma da complexidade, está em uma relação de recursividade com a teoria, compondo “uma base articulada em que o saber se constitui enquanto momento explicativo e interpretativo do real” (De Arrial & Calloni, 2010, p. 56). Lança-se mão da argumentação teórica acerca da hospitalidade para imbuir o objeto real, qual seja o fenômeno turístico, dos valores sociais da mesma, mesmo em um cenário formado por relações comerciais.

OS DIFERENTES OLHARES PARA A HOSPITALIDADE

Conceito polissêmico, a Hospitalidade é objeto de estudo em diferentes campos do conhecimento. De acordo com o Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa (2001), o substantivo feminino hospitalidade é a ação ou resultado de dar alojamento gratuito a alguém; ato ou efeito de hospedar, o que teria significado aproximado ao alojamento, sendo também a qualidade de quem é hospitaleiro, de quem oferece alojamento ou abrigo. Como terceiro significado, o dicionário refere o modo simpático e amável de receber ou acolher alguém. O exemplo do emprego da expressão atribuído a este último significado é: “Os turistas eram recebidos com hospitalidade” (pp. 2008-2009).

Ainda de acordo com o mesmo Dicionário, a origem da palavra portuguesa hospitalidade advém da palavra em latim *hospitalitas – atis*, que significa, de acordo com o Dicionário de Latim – Português, da autoria de Ferreira (1999), a condição de estrangeiro. *Hospitalitas – atis* tem como vocábulo anterior *Hospitalis*, que deriva de *Hospes*, e que é o vocábulo original de hospitalidade. *Hospitalis* é o adjetivo que significa ‘de hóspede’, ‘relativo aos hóspedes’, e pode designar, ainda, o quarto dos estrangeiros. *Hospes* refere tanto o hóspede, estrangeiro ou viajante como aquele que dá a hospitalidade, o anfitrião.

Já em uma das primeiras obra da literatura europeia, 'Ilíada', de Homero, datada do século VIII antes de Cristo, a hospitalidade está presente. Apesar da autoria da obra ser creditada a

Homero, sabe-se que os poemas resultam da tradição oral e já seriam passados de geração em geração desde o século XII antes de Cristo, retratando a guerra de Tróia (Lourenço, 2005). Pode-se perceber o valor da hospitalidade em 'Ilíada' de uma forma generalista, pelo fato de que, juntamente com o perjúrio, o desrespeito ao hóspede serem as duas únicas atitudes puníveis pelos Deuses (Roques, 2011). De forma específica, identifica-se no trecho presente no Canto VI, entre os versos 119 e 231, a sacralidade do hóspede, e, por conseguinte, da hospitalidade, bem como a obrigação de reciprocidade do acolhimento.

Na passagem indicada, o troiano Glauco e o grego Diomedes estão na iminência de iniciar um combate e, para verificar a importância do oponente, o segundo pergunta ao primeiro “quem és tu, valentão, dentre os homens mortais?” (p. 135). Após a longa explanação sobre os seus antepassados, Glauco encerra a sua fala e é prosseguido por Diomedes que “com doces palavras se dirigiu ao pastor do povo: ‘Na verdade, és antigo amigo da casa de meu pai!’” (p. 138). A condição de hóspede é compreendida como amizade e os iminentes combatentes desistem da luta, concluem que cada um tem outros inimigos para se ocupar, trocam de armaduras e juram ser fiéis amigos. Além de atestar a relevância dos laços de amizade que são criados entre hóspede e anfitrião, a passagem da 'Ilíada' revela que tais laços não são apenas do sujeito, mas também dos seus familiares e descendentes.

No canto XI, entre os versos 776 e 781, encontra-se a relevância da oferta do banquete como parte do acolhimento do hóspede. O trecho ilustra a relevância do acolhimento do hóspede, que é convidado a entrar, a quem é oferecido conforto [sentar], alimentos e bebidas. Somente ao estrangeiro grego ou helênico os ritos e valores da hospitalidade eram oferecidos. Vale destacar que aqueles que não compartilhavam a mesma língua eram considerados bárbaros e a relação possível com estes era o comércio ou a pirataria (Puente, 2007).

Mazur (2010) argumenta, em termos gerais, que as obras 'Ilíada' e 'Odisseia' são similares na ilustração da hospitalidade. O autor usa os cantos 9 de 'Ilíada' e 14 de Odisseia para ilustrar os rituais de hospitalidade e, mais do que isso, como a sacralidade da mesma foi usada para enganar e persuadir os anfitriões. Na primeira obra, Aquiles é o anfitrião de membros da embaixada, enquanto na segunda obra Ulisses disfarça-se de hóspede. Na obra 'Odisseia', no canto 17, as passagens presentes no verso 342 e no canto 18, versos 328-330 e 350, retratam o papel do anfitrião no acolhimento do mendigo: ao conceder o abrigo, concedia também o direito a viver naquele território e tornava-se seu patrão (Puente, 2007).

Como acolhimento no contexto da interação interpessoal, onde um sujeito recebe o outro, o desconhecido, percebem-se as formas de hospitalidade ditas antigas, de matriz Maussiana (Camargo, 2004), que têm como regras fundamentais “a gratuidade e a aceitação incondicional do hóspede” (Grassi, 2011, p. 533), a acolhida ao estrangeiro, a oferta de alimentos, bebidas e alojamento no espaço doméstico (Gotman, 2011b; Telfer, 2017). Devido à emergência da crescente peregrinação e conseqüente procura por alojamento, na Idade Média, inaugura-se o comércio da hospitalidade. Diz-se assim que “o que caracteriza no Ocidente, o nascimento dos albergues e depois, da hospedaria é, portanto, a instauração da troca do pagamento pelo alojamento” (Grassi, 2011, p. 533), que desde então crescerá exponencialmente no percurso histórico desde as sociedades pré até as pós-industriais.

Seria então a intensificação das práticas comerciais de alojamento, em substituição à gratuidade da acolhida, o estopim da discussão teórica sobre as concepções do termo hospitalidade. Existem duas abordagens consolidadas, identificadas como as escolas de estudo francesa e anglo-saxônica de estudos da hospitalidade. Na primeira, há influência principalmente de estudos antropológicos e sociológicos e é a partir dos anos de 1990, quando ocorre intensa produção científica por parte de autores franceses, que se torna conhecida (Camargo, 2004; Cinotti, 2011; Perazzolo, Santos, & Pereira, 2011; Valduga, 2019). Segundo Cinotti (2011), a abordagem francesa privilegia as questões de identidade, pertencimento, cultura, memória, desenraizamento, migração, linguagem, miscigenação, e lança um olhar sobre o estrangeiro e sobre os refugiados. Há ainda os estudos sobre o espaço, que seguem a premissa de Godbout (1997) de que a hospitalidade é um dom do espaço.

Já a escola anglo-saxônica, também chamada de americana, apresenta abordagem comercial da hospitalidade. Para Walton (2017), a hospitalidade comercial tem as suas raízes na oferta aos viajantes dos serviços imprescindíveis para suprir as suas necessidades básicas, tais como: comida, bebida, abrigo e descanso. A abordagem anglo-saxônica torna-se [re]conhecida pela denominação que profissionais de empreendimentos da área da hotelaria e da gastronomia empregavam ao setor hoteleiro e de restauração, no final dos anos de 1970, nos Estados Unidos da América, como a indústria da hospitalidade’, ou no termo original em inglês, *hospitality industry* (Cinotti, 2011). A própria atividade turística é usualmente denominada ‘indústria da hospitalidade’, por referência à analogia feita entre os hotéis e os restaurantes à produção industrial em si. Cinotti (2011) avança que a expressão ‘hospitalidade’, mesmo sem o adjetivo

‘comercial’, assume comumente o termo designado dos negócios em turismo. Ainda sobre a confusão dos termos, Wada, Cavenaghi e Salles (2015) destacam a influência do termo <hospitality> nos cursos de Hotelaria em países anglo-saxões na transposição para o Brasil, onde diversos cursos de ‘Hotelaria’ optaram pela denominação ‘Hospitalidade’.

Perazzolo, Santos e Pereira (2013) problematizam as tentativas de categorização da hospitalidade e diferenciam as escolas francesa e anglo-saxónica de forma a caracterizar a primeira como explicativa dos processos oriundos da dádiva presente no sistema de trocas instituídas através do tripé ‘dar-receber-retribuir’, engendrado por Marcel Mauss no começo do século XX. Cinotti (2011) faz referência à questão linguística como fator de exclusão, da abordagem francesa nos estudos americanos e o contrário: "No entanto, os dois mundos linguísticos ignoram-se: não há quase nenhuma referência bibliográfica de autores anglo-saxões nas pesquisas francesas [exceto Cova & Giannelloni, em 2008] e nenhuma referência da literatura anglo-saxónica nas publicações francesas" (Cinotti, 2011, p. 20). Para o autor, geralmente as produções francesas ocorrem na própria língua, assim como as anglo-saxónicas, e seria notório o fato de que raramente os investigadores anglo-saxónicos procurarem referências bibliográficas em outros idiomas e os autores franceses do campo das ciências sociais preferirem as produções científico-acadêmicas na sua própria língua.

Em paralelo à dicotomia entre as referidas correntes de estudos da hospitalidade, pode-se relacionar a gratuidade e a genuinidade do valor do acolhimento do hóspede nas culturas judaico-cristãs em oposição às cidades contemporâneas, inseridas no sistema capitalista, que precisam construir espaços de acolhimento para os que são de fora, aos que rumam sem um local próprio. No primeiro caso, Raffestin (1997) dá o nome de “hospitalidade clássica” (p. 170), enquanto o segundo denomina-o de “hospitalidade paliativa” (p. 171). Autor dos domínios sociais da hospitalidade, Lashley (2000; 2017a), apresenta como abordagens da Hospitalidade os campos privado ou doméstico, cultural ou social, e comercial ou industrial. Todos interagem e complementam-se, no entanto, o autor ressalta a relevância da hospitalidade para mostrar aos gestores hoteleiros e de outros serviços que a compreensão dos domínios doméstico e social ajudam a desenvolver as ferramentas de gestão das operações em hotéis, hospitais, bancos ou transportadoras, componentes do domínio comercial (Lashley, 2017b), que será abordado a seguir.

Corrente Anglo-Saxônica de Estudos da Hospitalidade - No contexto comercial, relacionam-se os estudos da hospitalidade com a oferta de alojamento, alimentos e bebidas, mediante pagamento. Observam-se estudos desde o ponto de vista da hospitalidade comercial que abordam a hospitalidade e hospitabilidade (Tasci & Semrad, 2016; Telfer, 2017), a experiência do cliente como hospitalidade (Brotherton, 2005; Musa & Thirumoorthi, 2011) e a hospitalidade desde o ponto de vista dos colaboradores (Chu & Murrmann, 2006; Kim & Baker, 2019; Teng & Chang, 2013; Tsauro, Hsu, & Lin, 2019).

As definições empregadas nos estudos supracitados alegam – similarmente - que a hospitalidade é uma prestação de serviços. Percebe-se o viés comercial na consideração que Tasci e Semrad (2016) tecem sobre a Hospitalidade como o conceito mais amplo que abarca a prestação de serviços, entendidos como produtos da interação cara-a-cara entre a mão-de-obra [os provedores] e os clientes [consumidores]. Outro exemplo pode ser observado na argumentação que Yang, Chen, Su e Lin (2020) dão para a expansão do turismo ter a capacidade de ampliar diretamente a procura por produtos e serviços de hospitalidade e, portanto, aumentar também a receita de vendas, contribuindo para as economias nacionais.

No contexto comercial, nota-se a simples utilização do termo hospitalidade como sinônimo de gestão hoteleira, como pode ser evidenciado em inúmeros livros, como, por exemplo, as obras ‘Introduction to hospitality’, de Ronald W. Walker, publicado primeiramente em 1996; ‘Introducing hospitality’, do mesmo autor, publicado no ano de 2013; ou, ainda, ‘The heart of hospitality: great hotel and restaurant leaders share their secrets’, de Micah Salomon, que, na capa, destaca o prefácio escrito por Herve Humler, presidente e diretor executivo da rede de Hotéis Ritz-Carlton, na primeira edição, no ano de 2016. Os sumários das obras citadas, a título de exemplo, são claramente direcionados para a área dos negócios em meios de hospedagem. A abordagem a seguir trata da hospitalidade de outra forma, voltada às relações sociais, e não a prestação de serviços.

Corrente Francesa de Estudos da Hospitalidade - As principais discussões contemporâneas oriundas dos estudos franceses da hospitalidade repousam em leituras e releituras de Kant e Mauss, embora somente o segundo fosse francês. Como já mencionado, de Kant emerge o acolhimento ao desconhecido, desde um ponto de vista de direito ontológico, por assim dizer, e suscita a discussão sobre a condicionalidade e incondicionalidade da hospitalidade.

Baptista (2005) analisa que, segundo os escritos de Levinas, Derrida enfatiza a ética da hospitalidade “numa dimensão de incondicionalidade que deve inspirar e transcender as práticas de acolhimento historicamente condicionadas” (p. 16), em contraposição ao direito político presente em Kant. Baker (2009) pondera que, para Derrida, a chegada do outro faz com que as ideias prévias de papéis, deveres ou convenções sejam prontamente quebradas. Gotman, em entrevista a Brusadin (2020), discorda de Derrida e julga a incondicionalidade da hospitalidade como algo exageradamente sacrificante e cristão. Para Baptista (2005) abrir-se ao outro, totalmente desconhecido, por isso mesmo personificado na figura do estrangeiro, é uma forma de exposição e risco e deve ser incondicional. A dinâmica do encontro é um momento de incertezas, onde o que se sabe é que entrar em contacto com o outro acarretará em mudança, que auffer crescimento e autoconhecimento, ou, segundo a autora, fecundidade.

Derrida (2004) pressupõe que a relação de hospitalidade ocorre no ato onde o escritor se desnuda ao estranho, sem saber quem ele é, e o leitor o aceita, o acolhe, quando o lê. Tal concepção ilustra, ainda que insuficientemente, a relevância que a narrativa do ‘eu’ tem para Derrida (2004), assim como também para outros autores, entre eles Ricoeur (1991). Para Derrida (2004), os sujeitos são hóspedes e anfitriões uns para com os outros em diferentes sentidos. É no contexto da relação entre o eu e o outro que a Hospitalidade se destaca para Levinas (1980), Derrida (2003), Duque (2014), Dikeç el al. (2009), Baker (2009), Baptista (2005), Gonçalves e Souza (2014) e Santos (2014), entre outros. A Hospitalidade é compreendida como uma condição humana de abertura ao outro, de possibilidade de aproximação entre os sujeitos, elo relacional, laços de proximidade que permitem a condição de humanidade aos seres humanos.

Os estudos do etnólogo Marcel Mauss (1988) influenciaram a abordagem da hospitalidade desde o ponto de vista das trocas simbólicas. Para Lévi-Strauss (1988), Mauss influenciou, além de etnólogos, linguistas, psicólogos, historiadores e diversos outros investigadores, dentre estes outros, muitos filósofos. A teoria de Mauss também inspirou o sociólogo Alain Caillé a fundar o *Mouvement Anti-Utilitariste dans les Sciences Sociales* [M.A.U.S.S.], com a colaboração de Goubout (Camargo, 2015; Perrot, 2011; Wada el al. 2015). Os seus estudos analisam a dádiva como ação multidimensional dotada da bivalência entre a obrigatoriedade e a liberdade e o interesse e o desprendimento nas relações sociais.

Na teoria maussiana, o kula abarca dádivas de chegada e dádivas de partida, “prestação de hospitalidade, de alimentação e, em Sinaketa, de mulheres” (Mauss, 1988, p. 95). Hospedar

membros ou expedições de outras tribos também faz parte de um ritual kula, que Malinowski não traduz, mas Mauss identifica como termo equivalente a ‘círculo’. As trocas narradas por Mauss – de objetos, comidas, serviços, homens e mulheres – cunharam a chamada tríade do dar, receber e retribuir, que opera como um sistema de prestação total, na medida em que mantém a coesão social. O doador assume uma posição superior pela generosidade, pelo ato de ofertar a dádiva (Camargo, 2004; Gotman, 2011b; Mauss, 1988; Perrot, 2011), no entanto, Gotman (2011b) interpreta que a relação de hospitalidade ocorre entre os pares “e não uma hospitalidade-ajuda de solidariedade para com inferiores” (p. 77).

A autora prossegue sua análise da obra de Mauss: “Pois o que está em jogo nessas trocas desinteressadas e obrigatórias de coisas que não são nunca totalmente destacadas dos que trocam é, nem mais nem menos, a coesão social, o que mantém a sociedade junta” (p. 77). Em entrevista a Brusadin (2020), pode-se verificar que Gotman lança mão do pensamento complexo ao explicar o que chama de relação assimétrica da Hospitalidade, pois ela comporta ao mesmo tempo relações de igualdade e de diferença. Há igualdade de valores, por assim dizer, mas diferença de funções, como por exemplo a relação entre hóspede e anfitrião: cada um tem um papel, mas ambos devem respeito um ao outro.

Os rituais característicos de sociedades contemporaneamente classificadas como arcaicas podem levar ao questionamento da validade dessas premissas em sociedades modernas, pós-modernas ou contemporâneas. A economia das sociedades modernas baseia-se majoritariamente na geração de lucros, que, de uma forma arriscada, poder-se-ia dizer, visam a subversão dos valores da tríade dar, receber e retribuir, pois todos os bens em circulação devem ser pagos em moeda corrente. Brusadin (2017) destaca que “a economia da sociedade moderna é construída supostamente ao oposto da dádiva: o individualismo, a mercadoria, o dinheiro e o mercado” (p. 306). O próprio autor, assim como Camargo (2015), Gotman (2011a) e Perrot (2011), entre outros, destaca que, por mais que a sociedade tenha mudado e os valores de consumo se tenham exacerbado, estudar a hospitalidade pelo paradigma da dádiva não significa assumir uma visão ingênua sobre a manutenção do sistema de prestação total descrito por Mauss, na atualidade, mas permite que se tenha uma abordagem teórico-metodológica complexa sobre a sociedade, nas esferas familiares, ligadas ao trabalho e no campo do público. Ao refletir sobre a hospitalidade na contemporaneidade, Gotman (2011a) assume que “o que mascara de fato o déficit de virtude é um duplo fenômeno, a saber: a transformação da virtude

em instituição e a perversão das práticas no contrário delas” (p. 97), o que não abala a teoria maussiana como ponto de partida para a análise da mesma [a Hospitalidade]. Aferir-se-ia ainda que o foco da questão colocada por Mauss não está nas trocas em si, mas nas relações interpessoais resultantes, mantidas em si mesmas a partir do ciclo sem fim do dar-receber-retribuir. Montandon (2011) destaca que, ao descrever o ciclo das trocas, nas chamadas sociedades primitivas ou arcaicas, que fazem parte do sistema de prestações e contraprestações, o que se troca são cortesias, festividades, oferendas, e não bens de consumo. De certa forma, no campo da sociabilidade contemporânea, mantemos tais rituais, pois “as sociedades ocidentais modernas conservam alguns vestígios de tais práticas e não diferimos tanto, em nossos usos, daquilo que se faz nas sociedades arcaicas no jogo dos presentes e dos contrapresentes” (Montandon, 2011, p. 32).

Em defesa do emprego da teoria de Mauss aos estudos da Hospitalidade, Wada *et al.* (2015) argumentam que a circulação de dons e contradons “abarcam todas as dimensões da vida social, econômica e política” (p. 96). Na visão de Camargo (2015), o que justifica a inspiração teórica dos investigadores do tema, que, ainda de acordo com o referido autor, são maioritariamente franceses, é que “a quase totalidade dos fatos e textos estudados por ele de alguma forma sempre se reportam ao processo de hospitalidade humana” (p. 60). Já Perrot (2011) exemplifica a relação entre a dádiva e a hospitalidade como o anfitrião que recebe o hóspede e o hóspede que recebe o acolhimento e também destaca que, ao dar-se uma festa, recebem-se convidados. Para o autor, a dádiva está presente na relação “daquele que, dando, dá algo de si e, talvez mais ainda, a daquele que, recebendo, acolhe algo do outro” (p. 64). A estas relações acima descritas, Brusadin (2017) chama de acolhimento humano e afirma que a percepção da hospitalidade a partir do sistema de trocas de dádivas analisado por Mauss deve balizar, teórica e metodologicamente, os estudos da hospitalidade.

Gotman (2011b) também indica que o destaque dado por Mauss às relações entre os visitantes e os visitados abre o caminho para as reflexões posteriores sobre a hospitalidade. A passagem que se encontra em diversas obras, originalmente presente no texto de Mauss, também é reproduzida pela autora: “Eu nunca encontrei homem tão generoso e tão pródigo em alimentar seus hóspedes que «receber não fosse recebido» nem homem tão ... [falta o adjetivo] de seu bem que receber em troca lhe fosse desagradável” (Gotman, 2011b, p. 73). Como a retribuição

é, compreensivelmente contraditória, uma obrigação livre, a dádiva assume o protagonismo das relações sociais.

Os estudos da hospitalidade por autores franceses têm enfoque na imigração, na acolhida do estrangeiro, conduzida sobretudo pela crise migratória europeia com os fluxos de sujeitos que buscam abrigo ao fugir de guerras, da miséria, da violência e de mudanças climáticas, principalmente de regiões próxima do Oriente e da África (Brugère & Le Blanc, 2018b). Assim, o Turismo não costuma ser pauta de seus estudos, embora existam diversos esforços em utilizar a perspectiva francesa de estudos da hospitalidade para a análise do turismo, conforme será demonstrado no próximo tópico.

HOSPITALIDADE TURÍSTICA

A partir de uma perspectiva francesa, a abordagem da hospitalidade no campo do turismo advém, primeiramente, da sua negação e, posteriormente, da sua aceitação. Gouirand (1996) diferencia a hospitalidade da prestação do serviço de hospitalidade, alterando inclusive o termo para uma e para a outra concepção dos termos. Para o autor, o termo empregue para designar o ato voluntário de introduzir legitimamente o estrangeiro num determinado território é ‘acolher’, que inclui a caridade e a hospitalidade.

Gouirand (1996) afirma que há falta de virtuosidade na hospitalidade comercial: “O gerente do hotel, por exemplo, vende abrigo e jantar: ao receber um viajante, ele faz um ato de comércio mais do que um ato virtuoso” (p. 139). Já Cinotti (2008) questiona: “Mas se a hospitalidade é uma forma de doação, o turista também não espera generosidade da equipe em contato e até de todos os residentes?” (p. 4).

Santos e Perazzolo (2012) consideram idênticos os termos <hospitalidade> e <acolhimento>, enquanto muitos autores franceses os diferenciam (Cinotti, 2011; Cova & Giannelloni, 2015; Gouirand, 1996; Touil, Zine-Danguir, & N'Goala, 2013). Seydoux (1983, citado por Touil *et al.*, 2013) considera a hospitalidade como um gesto de acolhimento, que pode ocorrer nos espaços comerciais. O autor indica várias iniciativas que traduzem as boas vindas, como o conforto que pode ser proporcionado num layout mais amigável das áreas sociais dos hotéis, facilidades no fornecimento de ferramentas tecnológicas para melhorar a estadia do hóspede, oferta de bebidas de boas-vindas, explicação do funcionamento do estabelecimento, apresentação de um

programa de entretenimento, criação de produtos atrativos para todos os membros de uma família e outras atividades criativas.

As atividades específicas dos estabelecimentos, no entanto, não são suficientes para que haja um processo de acolhimento, pois a comunidade turística como um todo deve ter uma política, um espírito, uma sensibilidade, uma atitude, uma motivação e uma abordagem para que os clientes se sintam convidados. A hospitalidade é percebida como o resultado de relações humanas de qualidade, comportamentos, políticas e técnicas que gerem a satisfação dos turistas em relação aos encontros, intercâmbio cultural e promovam conhecimento, tolerância e compreensão entre as pessoas (Seydoux, 1983, citado por Touil et al., 2013).

Viard (2000) aponta para uma nova cultura de hospitalidade gerada pelos ‘neo sedentários’, ávidos por desvendar os territórios desejados, em detrimento de outros. O aumento da mobilidade altera também o uso dos territórios e por fim, a sociedade como um todo recebe os estrangeiros tanto quanto um profissional do ramo do turismo. A própria hospitalidade local é utilizada como slogan por alguns destinos turísticos. Cinotti (2008) cita o caso da Finlândia: “Em todos os lugares você será bem-vindo, como sabemos receber bem na Finlândia, com bondade e simplicidade. Será outra vida” (p. 4).

Sem explicitar a discussão teórica subjacente, observa-se a identificação da hospitalidade como oposição aos riscos no turismo, na visão de Korstanje (2011). O autor ressalta a importância da hospitalidade no contexto da percepção de riscos nas práticas turísticas na medida em que destaca a hipótese de que os viajantes buscam roteiros ou pacotes turísticos como garantia da oferta da hospitalidade condicional por parte da população local e do governo. O autor vincula o enfrentamento de riscos por parte dos turistas à falta de garantia da hospitalidade: “Ao mesmo tempo, o discurso das viagens comerciais postula que viajantes que fazem uma viagem fora dos circuitos turísticos clássicos ou pacotes turísticos enfrentam riscos mais elevados, pois não há garantia de hospitalidade” (p. 7). Ao explorar as dimensões da hospitalidade turística para ajudar as organizações envolvidas na melhoria do uso [la fréquentation] de um destino turístico para que ele seja mais desejável, baseado na literatura revista pelo autor e em entrevistas qualitativas com turistas, Cinotti (2011) apresenta três dimensões e os seus respectivos atributos para a hospitalidade turística (Tabela 1).

Tabela 1. Dimensões e atributos da hospitalidade turística

Dimensão	Atributo
----------	----------

Ausência de hostilidade	Ausência de agressão contra estrangeiros Ausência de abordagem por mendigos/vendedores Condução cortês Honestidade no trato Sentimento de segurança
Esforço de interação com os estrangeiros	Gentileza; Encontros calorosos Esforço para ajudar estrangeiros
Esforço linguístico	Capacidade de se expressar na língua do turista Capacidade de se expressar em inglês Esforços para contornar o hiato linguístico Tradução de apoios na língua do turista Tradução de apoios em inglês

Fonte: Cinotti (2011, p. 132)

O esforço de Cinotti (2011) está em identificar quais são os gestos de hospitalidade dirigidos aos [e recebidos pelos] turistas no que tange a ausência de hostilidade e o esforço da população local em interagir e comunicar com os turistas. Cova e Giannelloni (2015), à luz de Gouirand, defendem que a “hospitalidade turística deve ser considerada como um elemento de boas-vindas” (p. 519). Os autores diferenciam o conceito de hospitalidade da prática da hospitalidade. Como conceito, seguem o preceito de Montandon (2011) de que a hospitalidade é um modo de viver em sociedade, regida por regras, ritos e leis que incluem a especificidade da relação interpessoal que se desenrola na cena de boas-vindas do estrangeiro. Já no caso da hospitalidade enquanto atividade, Cova e Giannelloni (2015) entendem-na como um amplo setor de acolhimento ao público, seja no turismo, no lazer, na saúde, entre outros.

Na perspectiva da prestação de serviços, a hospitalidade é vista então como consumo turístico pelos autores. Sem ter como objetivo encerrar a ideia, talvez mais o contrário disso: inaugurar a discussão sobre a abordagem, Cova e Giannelloni (2015) indicam que a hospitalidade turística deve ser interpretada como uma representação social, o que implicaria uma partilha e aceitação de certas normas sociais, regras, ritos e padrões da hospitalidade, ainda não investigados. Reconhecido como o principal autor sobre a Hospitalidade no Brasil, Luiz Octávio de Lima Camargo publicou, em 2004, o livro intitulado ‘Hospitalidade’, e difundiu no país os temas já abordados por autores na Europa. Camargo (2019) coloca a hospitalidade como um contributo ao turismo, sem utilizar a expressão <hospitalidade turística> em si, no entanto, pode-se concluir que a proposta do autor se enquadre como tal.

A hospitalidade é definida por Camargo (2004) como “o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural” (p. 52). O autor acrescenta ainda aos espaços da hospitalidade [doméstico, público e profissional] o espaço virtual, criando um cruzamento de eixos entre os tempos [de receber, hospedar, alimentar e entreter] e os espaços da hospitalidade. Assim, ocorreria o hospedar doméstico, o alimentar público, o entreter virtual e o recepcionar comercial, por exemplo, mas cada tempo e espaço podem interagir uns com os outros, inclusive em mais do que uma combinação em simultâneo.

Perazzolo et al. (2013) consideram que o acolhimento é a hospitalidade turística, no entanto, não explicitam outras características que o diferenciam da hospitalidade em si. Em nota, indicam ainda que consideram os conceitos de acolhimento e hospitalidade como equivalentes. Santos, Perazzolo, Ferreira e Baptista (2017) definem a hospitalidade como uma possível forma de criar ou estreitar laços sociais. A relação de acolher o estrangeiro, o outro ou o visitante, desenrola-se no lugar de acolhimento, formado pelo Corpo Coletivo Acolhedor [CCA], definido como a triangulação entre as ações de trocas ou serviços, conhecimento e cultura e organismo gestor do turismo público ou privado onde as práticas de acolhimento ocorrem (Santos & Perazzolo, 2012). Camargo (2019) pondera que o CCA proposto por Santos e Perazzolo, em 2012, seja o chamado receptivo turístico.

Em consonância com a abordagem francesa da hospitalidade no turismo, Touil et al. (2013) realizaram um estudo qualitativo onde procuraram perceber se os turistas diferenciam o que chamam de acolhimento profissional e de hospitalidade. As autoras indicam que “há um debate em torno da questão da hospitalidade gratuita e da sua possível prática no campo do turismo. De fato, muitos investigadores descartam qualquer ideia de hospitalidade no turismo, porque os serviços e atividades ofertados são remunerados pelos turistas” (p. 7). A análise dos resultados levou os autores a inferir que os turistas não consideram que haja hospitalidade na prestação dos serviços turísticos, bem como não têm a expectativa de a encontrar nos estabelecimentos hoteleiros ou de restauração. Para os autores, os entrevistados consideram que a hospitalidade é prestada pela população local. Touil et al. (2013) citam um entrevistado para exemplificar a ideia: “Quando dizemos que este destino é hospitaleiro, entende-se que a população desse destino é hospitaleira [...] Especialmente os que não são profissionais do turismo” (p. 12).

Em conformidade com a importância que o estudo de Touil et al. (2013) confere à relação entre os turistas e a população que os recebe, Ikawa e Santos (2015) definem a Hospitalidade da seguinte forma: “Parte-se assim do suposto de que a hospitalidade representa um dos principais elementos constitutivos do turismo, cujo cerne está nas relações e experiências vividas pelo sujeito turista e pelo sujeito acolhedor” (p. 327). Ainda sobre o estudo de Touil et al. (2013), enquanto os turistas entrevistados diferenciam a ‘hospitalidade’ da ‘prestação de serviço da hospitalidade’ e consideram receber hospitalidade ‘profissional’ no contexto dos serviços turísticos, os profissionais do turismo entrevistados unem as duas noções e pretendem praticá-las simultaneamente, como parte do seu trabalho, demonstrando um descompasso entre a percepção dos turistas e dos trabalhadores do setor.

Sinteticamente, pode-se identificar que a hospitalidade turística tem em consideração dois aspectos principais: a forma como decorre nos estabelecimentos comerciais [hotéis e restaurantes, por exemplo], e a forma como os turistas a percebem no destino turístico, sobretudo pela população local. Vale destacar que também há a negação da possibilidade de a hospitalidade fazer parte do fenômeno turístico. Baptista (2005), que há muitos anos dialoga com pesquisadores(as) brasileiros(as) no campo do turismo, não o considera parte do campo de estudos da Hospitalidade. O mesmo faz Anne Gotman de forma muito clara em entrevista a Brusadin (2020) ao afirmar que é preciso lutar contra o turismo. Entretanto, acredita-se que para conceber a hospitalidade turística é preciso lançar mão do pensamento complexo e aceitar as contradições da sociedade capitalista que rege o Ocidente [com algumas exceções], em que há mediação financeira, ou custos, por assim dizer, desde que um sujeito nasce até a sua morte, mas que, entretanto, há espaço para a ajuda, a acolhida e o pertencimento, termos empregados por Brugère & Le Blanc (2018a) para caracterizar a hospitalidade para com exilados. Poderiam tais termos serem empregados na hospitalidade que deve ocorrer ao longo da vida das pessoas, incluindo quando se encontram na condição de turistas? Não se vê razão para a resposta ser não.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inserir o pensamento complexo no estudo da Hospitalidade significa aceitar o Turismo como o emaranhado de relações que o compõem, teoricamente chamado de sistema aberto. Morin (2003) advoga que o pensamento complexo deve necessariamente reconhecer os elos entre as entidades que devem ser distinguidas pelo pensamento, mas a compreensão do objeto não deve

isolá-los. A ambição pelo saber gerou uma nova ignorância, “uma nova cegueira ligada ao uso degradado da razão” (Morin, 2003, p. 14). A ânsia por desvelar um objeto de estudos acaba deixando incompleta a sua análise justamente por ignorar o que está fora dele.

Para justificar sua premissa, estudiosos da corrente de estudos francesa da hospitalidade negam a possibilidade de hospitalidade no turismo, pois se há pagamento envolvido, não haveria incondicionalidade no ato de acolher, de servir. Perder-se-ia a sacralidade do ato de receber outrem, eliminar-se-ia a retribuição da tríade dar-receber-retribuir. Do lado oposto, o viés comercial dos estudos da hospitalidade assume valores de honra e respeito presentes na relação entre hóspedes e hospedeiros desde quando as primeiras sociedades surgiram (Clarke & Chen, 2008), ou ainda, assume as antigas tradições de receber os hóspedes como as origens que levam o mundo contemporâneo a primar pela excelência na prestação de serviços aos hóspedes (Chon & Sparrowe, 2003). Entretanto, a discussão deve ir além disso.

Usa-se muito o exemplo do sorriso dos empregados de bares, hotéis, restaurantes e outros serviços para justificar a falta de hospitalidade, com a explicação de que tais sujeitos estão sendo pagos para sorrir e serem gentis, que isso não pode ser considerado hospitalidade. Ao problematizar sobre o tema, Camargo (2004) assume que “quando há dinheiro ou objeto material envolvido no processo, o constrangimento do pesquisador é grande” (p. 48). Entretanto, o pagamento está sendo analisado separadamente, desassociado do contexto do sujeito, que pode receber o outro com todos os valores originais de acolhimento genuíno, e, ao mesmo tempo, ser pago para isso. Como pode não estar imbuído de tais valores da hospitalidade, mas recebe com cortesia, porque é pago para isso. Não é o pagamento em si que determina de que forma o sujeito se dispõe a se relacionar com os demais sujeitos.

Tal simplificação advém do pensamento disjuntivo que baliza a ciência desde o século XVII, à luz de Descartes. Vale destacar que, em coerência com a sua lógica, o pensamento complexo não recusa de modo algum a clareza, a ordem, o determinismo, apenas os considera insuficientes (Morin, 2003). É preciso romper com a negação do oposto. Deve-se, pelo contrário, aceitá-lo. A experiência turística não depende somente da oferta de hospedagem, alimentação e entretenimento, do uso de transportes e demais serviços turísticos. O turismo ocorre também em regiões, em cidades, em comunidades, no território de outrem, onde há uma vida pulsante. A aceitação da hospitalidade turística somente será possível desde que exista o respeito à

diversidade sem catalogação *per se*, da aceitação da desordem e da convivência do uno com o múltiplo que, dentre outras características, compõem o pensamento complexo.

REFERÊNCIAS

- Academia das Ciências de Lisboa. (2001). *Dicionário da língua portuguesa contemporânea* (Volume II: G-Z). Lisboa: Verbo.
- Baker, G. (2009). Cosmopolitanism as Hospitality: revisiting identity and difference. *cosmopolitanism. Alternatives*, 34(2), 107-128. [Link](#)
- Baptista, I. (2005). Para uma geografia de proximidade humana. *Revista Hospitalidade*, 2(2), 11-22. [Link](#)
- Beni, M., & Moesch, M. M. (2017). A teoria da complexidade e o ecossistema do turismo. *Turismo - Visão e Ação*, 19(3), 430-457. [Link](#)
- Brotherton, B. (2005). The nature of hospitality: customer perceptions and implications. *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 2(3), 139–153. [Link](#)
- Brugère, F., & Le Blanc, G. (2018a). Le conflit des hospitalités. *Esprit*, 7(7-8), 55-64. [Link](#)
- Brugère, F., & Le Blanc, G. (2018b). Le conflit des hospitalités. Introduction. *Esprit*, 7(7-8), 49-53. [Link](#)
- Brusadin, L. B. (2017). The gift theory of Marcel Mauss and the potlatch ritual. In: C. Lashley (Ed.), *The Routledge handbook of hospitality studies* (pp. 298-310). London: Routledge.
- Brusadin, L. (2020). Leandro Brusadin invite Anne Gotman à répondre sur l'hospitalité et la migration. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(4), 778-788. [Link](#)
- Camargo, L. O. de L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.
- Camargo, L. O. de L. (2019). Hospitalidade, turismo e lazer. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo* 13(3), 1-15. [Link](#)
- Camargo, L. O. de L. (2015). Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, 12 (especial), 42-70. [Link](#)
- Chon, K. S., & Sparrowe, R. T. (2003). *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. São Paulo: Thomson Learning.
- Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191. [Link](#)

- Cinotti, Y. (2011). *Hospitalité touristique: conceptualisation et études de l'hospitalité des destinations et des maisons d'hôtes*. Thèse, Doctorat en Sciences du Tourisme. Université de Perpignan, France. [Link](#)
- Cinotti, Y. (2008). *L'hospitalité touristique au service des destinations*. Actes des Rendez-vous Champlain, Québec. [Link](#)
- Clarke, A. & Chen, W. (2008). *Hotelaria: fundamentos teóricos e gestão*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Cordeiro, R. V. (2007). O conceito kantiano de máxima e a solução da antinomia da faculdade de julgar teleológica na terceira. *Trans/Form/Ação*, 30(2), 135-149. [Link](#)
- Coutinho, C. M. P. (2014). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas*. Coimbra: Almedina.
- Cova, V., & Giannelloni, J. L. (2015). Hospitalité et consommation touristique. *Revista Hospitalidade*, 12(2), 517-546. [Link](#)
- De Arrial, L. R., & Calloni, H. (2010). Estudos pontuais sobre o conceito de método e teoria no paradigma da complexidade de Edgar Morin. *Revista Didática Sistemática*, 11, 50-63. [Link](#)
- Derrida, J. (2003). *Da hospitalidade*. Coimbra: Palimage.
- Derrida, J. (2004). *Morada*: Maurice Blanchot. Viseu: Vendaval.
- Dikeç, M., Clark, N., & Barnett, C. (2009). Extending hospitality: giving space, taking time. *Paragraph Special Issues*, 32(1), 1-14. [Link](#)
- Duque, J. M. (2014). Fragmentos para uma filosofia da hospitalidade. In: M. M. C. Santos & I. Baptista (Eds.), *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade* (pp. 149-160). Caxias do Sul-RS: Educus.
- Ferreira, A. G. (1999). *Dicionário de Latim – Português*. Porto: Porto.
- Godbout, J. T. (1997). Recevoir, c'est donner. *Communications*, 65, 35-48. [Link](#)
- Gonçalves, J. L. A., & Souza, J. E. P. (2014). Hospitalidade: experiências de dádiva que desenvolvem o self e renovam o laço social. In: M. M. C. Santos & I. Baptista (Eds.), *Laços sociais: Por uma epistemologia da hospitalidade* (pp. 161-178). Caxias do Sul-RS: Educus.
- Gotman, A. (2011a). França contemporânea: uma bricolagem pós-moderna. In: A. Montandon (Ed.), *O livro da hospitalidade: Acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 97-104). São Paulo: Senac.
- Gotman, A. (2011b). Uma estação sagrada da vida social. In: A. Montandon (Ed.), *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 73-81). São Paulo: Senac.

- Gouirand, P. (1996). Le concept d'accueil: reconnaissance, hospitalité et maternage. *Cahier Espaces Accueil et Animation*, 48, 134-141. [Link](#)
- Grassi, M. C. (2011). Do albergue ao hotel. In: A. Montandon (Ed.), *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 533-539). São Paulo: Senac.
- Homero (2005). *Ilíada*. Lisboa: Livros Cotovia.
- Ikawa, R. T. R., & Santos, M. M. C. (2015). Sinalizadores discursivos da relação entre o turista como sujeito primariamente acolhido e uma comunidade: corpo coletivo acolhedor. *Revista Hospitalidade*, 12(1), 325-334. [Link](#)
- Khoo-Lattimore, C., Mura, P., & Yung, R. (2017). The time has come: a systematic literature review of mixed methods research in tourism. *Current Issues in Tourism*, 22(13), 1531-1550. [Link](#)
- Kim, K., & Baker, M. A. (2019). How the employee looks and looks at you: building customer-employee rapport. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 43(1), 20-40. [Link](#)
- Korstanje, M. E., & Olsen, D. H. (2011). The discourse of risk in horror movies post 9/11: hospitality and hostility in perspective. *International Journal of Tourism Anthropology*, 1(3-4), 304-317. [Link](#)
- Lashley, C. (2000). In search of hospitality: towards a theoretical framework. *International Journal of Hospitality Management*, 19(1), 3-15. [Link](#)
- Lashley, C. (2017a). Introduction: Research on hospitality: the story so far/ways of knowing hospitality. In: C. Lashley (Ed.), *The Routledge handbook of hospitality studies* (pp. 1-10). London: Routledge.
- Lashley, C. (2017b). Hospitality studies: Developing philosophical practioners?. In: C. Lashley (Ed.), *The Routledge handbook of hospitality studies* (pp. 401-414). London: Routledge.
- Lévi-Strauss, C. (1988). Introdução à obra de Marcel Mauss. In: M. Mauss (Ed.), *Ensaio sobre a dádiva*. Lisboa: 70.
- Levinas, E. (1980). *Totalidade e infinito*. Lisboa: 70.
- Lourenço, F. (2005). *Introdução*. In Homero, *Ilíada*. Lisboa: Livros Cotovia.
- Mauss, M. (1988). *Ensaio sobre a dádiva*. Lisboa: 70.
- Mazur, P. S. (2010). Formulaic and thematic allusions in 'Iliad' 9 and 'Odyssey' 14. *Classical World*, 104(1), 3-15. [Link](#)
- Montandon, A. (2011). Espelhos da hospitalidade. In: A. Montandon (Ed.), *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 31-37). São Paulo: Senac.

- Morin, E. (2003). *Introdução ao pensamento complexo*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Musa, G., & Thirumoorthi, T. (2011). Red Palm: exploring service quality and service scape of the best backpacker hostel in Asia. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 103-120. [Link](#)
- Nodari, P. C. (2014). Direito cosmopolita à hospitalidade em Kant. In: M. M. C. Santos & I. Baptista. (Eds.), *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade* (pp. 127-140). Caxias do Sul-RS: EducS.
- Orben, D. J., & Weber, T. (2018). Considerações acerca das Antinomias da razão em Kant. *Argumentos: Revista de Filosofia*, 10(20), 64-73. [Link](#)
- Perazzolo, O. A., Santos, M. M. C., & Pereira, S. (2011). Corpo Coletivo Acolhedor: uma proposição teórica. *Anais... VIII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo*. [Link](#)
- Perazzolo, O. A., Santos, M. M. C., & Pereira, S. (2013). O acolhimento ou hospitalidade turística como interface possível entre o universal e o local no contexto da mundialização. *Pasos - Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(1), 45-55. [Link](#)
- Perrot, D. (2011). Dádiva: Hospitalidade e reciprocidade. In: A. Montandon (Ed.), *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 63-72). São Paulo: Senac.
- Puente, C. M. (2007). Vino, banquete y hospitalidad en la épica griega y latina. *Revista de Filología Románica*, 5(1), 21-33. [Link](#)
- Raffestin, C. (1997). Réinventer l'hospitalité. *Communications*, 65, 165-177. [Link](#)
- Ricoeur, P. (1991). *O si-mesmo como um outro*. Campinas-SP: Papyrus.
- Roques, V. L. (2011). Mitos: relatos fundadores e olhares dos deuses. In: A. Montandon (Ed.), *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 719-729). São Paulo: Senac.
- Santos, M. M. C. (2014). A metáfora laços sociais e a hospitalidade. In: M. M. C. Santos & I. Baptista (Eds.), *Laços sociais: Por uma epistemologia da hospitalidade* (pp. 13-17). Caxias do Sul-RS: EducS.
- Santos, M. M. C., & Perazzolo, O. A. (2012). Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 6(1), 3-15. [Link](#)
- Santos, M.M.C.; Perazzolo, O. A.; Pereira, S., & Baptista. I. (2017). In: C. Lashley (Ed.), *The Routledge handbook of hospitality studies* (pp 121-132). London: Routledge.
- Tasci, A. D. A., & Semrad, K. J. (2016). Developing a scale of hospitableness: A tale of two worlds. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 30-41. [Link](#)

- Telfer, E. (2017). The philosophy of hospitableness. In: C. Lashley (Ed.), *The Routledge handbook of hospitality studies* (pp. 57-68). London: Routledge.
- Teng, C. C., & Chang, J. H. (2013). Mechanism of customer value in restaurant consumption: employee hospitality and entertainment cues as boundary conditions. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 169-178. [Link](#)
- Touil, S., Zine-Danguir, S., & N'Goala, G. (2013). Geste d'accueil ou d'hospitalité? La perception des touristes. *International Marketing Trends Conference*, Paris, France. [Link](#)
- Tsaur, S. H., Hsu, F. S., & Lin, H. (2019). Workplace fun and work engagement in tourism and hospitality: the role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 131-140. [Link](#)
- Valduga, M. C. (2019) Um olhar para a hospitalidade: percepção de gestores da oferta hoteleira em Portugal. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 11(3), 508-522. [Link](#)
- Viard, J. (2000). *Court traité sur les vacances, les voyages et l'hospitalité des lieux*. La Tour d'Aigues: Éditions de l'Aube.
- Wada, E. K., Cavenaghi, A. J., & Salles, M. R. R. (2015). O marco comparativo e teórico dos estudos de Hospitalidade no Brasil. *Revista Hospitalidade*, 12(n. especial), 93-111. [Link](#)
- Walton, J. K. (2017). The hospitality trades: a social history In: C. Lashley (Ed.) *The routledge handbook of hospitality studies* (pp 69-81). London: Routledge.
- Yang, Y., Chen, M.-H., Su, C.-H.J., & Lin, Y.-X. (2020). Asymmetric effects of tourist arrivals on the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 84, 1-7. [Link](#)

PROCESSO EDITORIAL

Recebido: 9 OUT 20 Aceito: 27 MAI 21