

## **Sistema de Hospitalidade no Varejo**

**AUHANA NARDINI MARGUTTI**

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

**ROSEANE BARCELLOS MARQUES**

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

**REBECA EVELIN SALES SILVA**

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

**LAIS ANTUNES FURTADO**

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

Agradecimento à órgão de fomento:

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

### Sistema de Hospitalidade no Varejo

#### Introdução

A metrópole de São Paulo é formada por 10.886.518 habitantes, muitos deles consumidores de estabelecimentos do Varejo, como meios de hospedagem, restaurantes e lojas. A Teoria Geral de Sistemas neste âmbito, auxiliará a identificar quais são os principais recursos, o ambiente, os objetivos gerais e as relações que podem acontecer neste ambiente. Organizar estas teorias, auxiliará a coordenar todas as partes envolvidas neste sistema. Para entender as relações que são estabelecidas dentro deste contexto, serão aplicados os conceitos de Hospitalidade (Grinover, 2002; Lashley, 2004).

#### Problema de Pesquisa e Objetivo

O objetivo geral deste artigo é entender como os três principais conceitos (Hospitalidade, Varejo e Sistemas) se distanciam ou se aproximam, dentro das pesquisas acadêmicas. Para atingir este objetivo, a seguinte pergunta deverá ser respondida: De que maneira, as pesquisas acadêmicas, integram os temas de Sistema, Varejo e Hospitalidade?

#### Fundamentação Teórica

“Um sistema consiste em elementos discerníveis dentro da realidade total (universo), definido pelos objetivos do investigador. Todos esses elementos têm um relacionamento com outro elemento” Dekkers (2017). Na visão de Telfer (2004), se um hospedeiro comercial atende bem aos seus hóspedes, com um interesse autêntico por sua felicidade, cobrando um preço razoável não extorsivo por aquilo que oferece, suas atividades poderão ser chamadas de hospitaleiras. O varejo é o conjunto de atividades de negócios envolvidas na venda de bens e serviços, através da comercialização a consumidores finais (Kotler, 2000)

#### Metodologia

A tratativa sobre os temas de Sistemas, Hospitalidade e Varejo indicamos que entre os 1.432 artigos apresentados, há pesquisas sobre o assunto, como estudos de caso, revisão da literatura, investigação empírica e estudos exploratórios. Como setor, a hospitalidade e o varejo aparecem relacionados a área de negócios, ligados a processo, implementações e investimentos. Quando sistema é analisado, aparece significativamente na relação com sistema de qualidade e sistema da informação, relacionado a satisfação, relacionamento e intenção, não houve expressão abordagem da Teoria Geral de Sistemas.

#### Análise dos Resultados

Os documentos apresentaram 160 palavras-chave diferentes, com destaque para Sales (149), Customer Satisfaction (115), Information Systems (106), Service Quality (83) e Decision Making (69). Quando analisado de acordo com as palavras encontradas no corpo do resumo, o resultado aparece de forma diferente. Information quality possui uma ocorrência de 41 vezes, com o maior número de relevância 7.21, seguido de System Quality com 42 ocorrências e uma relevância de 6.94 e Technology acceptance model, com 42 ocorrências e 4,5 de relevância.

#### Conclusão

Foram encontrados 1.432 artigos que abrangem o tema. Observou-se um potencial de crescimento nas produções com este tema, pois desde 2013 as publicações sobre a temática só crescem, em 2018 o total foi de 244 publicações. Os resultados obtidos nesta pesquisa, atingem os objetivos propostos e podem oferecer contribuições para o avanço dos estudos de Sistemas, Hospitalidade e Varejo. Como um trabalho inicial, utilizando a análise bibliométrica, sugere-se que em um segundo estudo a análise seja mais focada, buscando artigos de uma área específica, e com recorte de tempo.

#### Referências Bibliográficas

Dekkers, R. (2015). Applied Systems Theory, Heidelberg, Springer Grinover, L. (2002). Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, C. M. de. (Org.) Hospitalidade: reflexões e perspectivas. São Paulo : Manole, 2002 Kotler, P. (2000). Administração de Marketing. São Paulo: Prentice Hall Lashley, C., & Morrison, A. (2004). Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manoele. Telfer, E. (2004). A filosofia da “hospitalidade”. In: Lashley,

C., & Morrison, A. (Org). Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado.  
Manole: Barueri