

MEIOS DE HOSPEDAGEM NOS ANAIS DO FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DO IGUASSU: UMA REVISÃO BIBLIOMÉTRICA, SISTEMÁTICA E INTEGRATIVA DA LITERATURA.

LODGING IN THE ANNALS OF THE IGUAZU INTERNATIONAL TOURISM FORUM: A BIBLIOMETRIC, SYSTEMATIC, AND INTEGRATIVE LITERATURE REVIEW.

Franciele Cristina Manosso¹

Resumo:

Os meios de hospedagem são considerados infraestruturas essenciais para a construção da atividade turística. Logo, o presente estudo tem como objetivo central compreender como os meios de hospedagem vêm sendo discutidos, utilizando-se como recorte os anais do Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, no período de 2007-2019. Como metodologia foram empregadas a pesquisa bibliométrica, sistemática e integrativa da literatura. Tendo como principais resultados que os estudos avaliados debatem as questões dos empreendimentos hoteleiros e as principais temáticas são gestão de pessoas, sustentabilidade e responsabilidade, novas tecnologias e marketing. No caso dos empreendimentos extra-hoteleiros, as principais temáticas versam acerca da economia compartilhada e dos aspectos de gestão.

Palavras-chave: Meios de Hospedagem; Hoteleiro; Extra-Hoteleiro; Revisão de Literatura.

Abstract:

The lodging is considered essential infrastructures for the construction of tourism activity. Therefore, this study has a central objective, which is to understand how the lodging has been discussed, using as a cutout the proceedings of the Iguazu International Tourism Forum, in the period 2007-2019. Bibliometric, systematic, and integrative literature research was used as a methodology. The main results of the studies evaluated are the debate on the issues of hotel enterprises and the main themes are people management, sustainability, and responsibility, new technologies and marketing. In the case of extra-hotel ventures, the main themes are about the shared economy and management aspects.

Keywords: Lodging; Hotels; Extra-Hotel; Literature Review.

1. Introdução

Um empreendimento voltado à hospedagem tem como característica central o acolher o outro podendo, desse modo, abranger desde uma casa de família até um resort seis estrelas em uma ilha remota. A hospedagem é considerada, no contexto da atividade turística, um dos seus elementos fundamentais, juntamente com a alimentação e o transporte, pois é onde o turista passa suas noites durante sua estadia no destino turístico (GUZELA, 2014).

¹ Doutoranda em Administração (PPGADM/UFPR). Bacharel em Turismo e Mestre em Geografia, pela Universidade Federal do Paraná. E-mail: francimanosso@gmail.com.

O meio de hospedagem se caracteriza pela comercialização de suas unidades habitacionais (quartos ou apartamentos) em base diária (CASTELLI, 2003). Do ponto de vista dos hóspedes, se enquadra em uma instituição de hospitalidade comercial que oferece suas instalações e serviços para venda, individualmente ou em várias combinações (a partir da entrega de outros serviços, tais como: spas, espaços de alimentação e outros) (MEDLIK; INGRAM, 2002).

Quando se aborda o produto oriundo da oferta de meios de hospedagem, deve-se ter em mente que este é um somatório de bens e serviços que deve primar pelo seu equilíbrio (CASTELLI, 2003). No contexto do surgimento de novas demandas, os meios de hospedagem se dividiram em tipologias e categorias diferentes, sendo os últimos oriundos das classificações hoteleiras que buscam analisar os serviços, equipamentos e infraestrutura dos empreendimentos para que, desse modo, os consumidores (no caso os hóspedes) conheçam, antecipadamente, os serviços que irão consumir evitando-se a criação de expectativas que não estão de acordo com a realidade (GUZELA, 2014).

Beni (2000) divide os meios de hospedagem em dois grupos, os quais: hoteleiros (aqueles que são classificados por algum órgão oficial) e extra-hoteleiros (os que não são classificados por algum órgão oficial). Giaretta (2005) destaca, ainda, os meios de hospedagem alternativos que podem englobar o Airbnb e as outras formas de hospedagem existentes no mercado hoteleiro atual.

Em tal conjuntura, o objetivo do presente artigo é compreender como os meios de hospedagem vêm sendo discutidos, utilizando-se como recorte os anais do Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, no período de 2007-2019. Desse modo, utilizou-se como ferramentas metodológicas a revisão bibliométrica, sistemática e integrativa da literatura. Assim, o trabalho se divide nos seguintes tópicos: introdução, procedimentos metodológicos e análise e discussão dos resultados a partir da aplicação da metodologia de pesquisa proposta.

2. Procedimentos Metodológicos

Nos dias de hoje, os consumidores conseguem encontrar diversas alternativas de alojamento para a sua viagem (PAIVA NETO, 2017), pois a busca pela diferenciação pauta-se no pressuposto que o turista possui diferentes motivações e valores ao escolher determinado meio de hospedagem. O presente trabalho tem como objetivo compreender como os meios de hospedagem vêm sendo discutidos, utilizando-se como recorte os anais do Fórum Internacional de Turismo do Iguassu.

Para a construção teórica e metodológica do presente trabalho foram empregados como ferramentas: a revisão bibliométrica, sistemática e integrativa da literatura para que, desse modo, possa-se traçar um panorama a respeito das discussões acerca dos meios de hospedagem nas pesquisas apresentadas no Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, no período de 2007-2019.

A bibliometria se caracteriza, prioritariamente, como um método estatístico que permite tanto o mapeamento quanto a geração de diferentes indicadores de tratamento (MACEDO, BOTELHO E DUARTE, 2010). Logo, seu principal papel é, de acordo com Araújo e Alvarenga (2011), analisar a produção científica de um país, pois busca retratar o comportamento e o desenvolvimento de uma determinada área de conhecimento apontando, desse modo, lacunas teóricas e empíricas.

Em resumo, pode-se afirmar que a pesquisa bibliométrica se relaciona, a partir de uma abordagem quantitativa, com a organização e classificação de algumas características das publicações em determinado campo, como no caso do presente trabalho, os meios de hospedagem, avaliando suas temáticas, áreas de concentração de pesquisadores e outros pontos considerados relevantes para a compreensão do panorama do que se propõe estudar (SOUZA, 2013). Para a concretização do presente estudo, a revisão bibliométrica foi realizada dentro dos anais do Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, sendo realizada em duas etapas, as quais apresentadas no Figura 01.

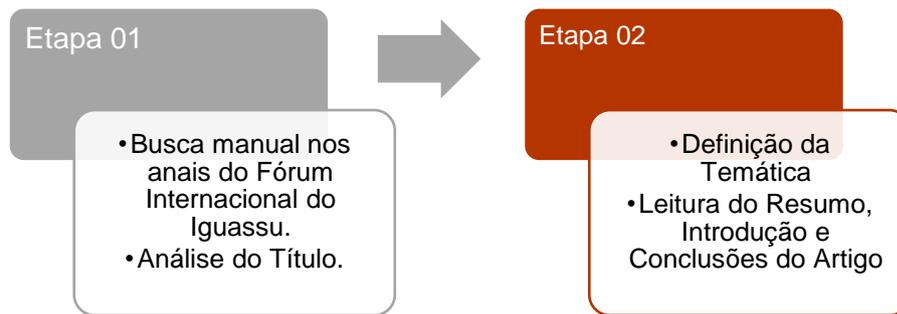


Figura 1: Fluxograma da Etapa Preliminar da Pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Como resultado preliminar foram recuperados 187 arquivos entre artigos completos e resumos expandidos nos anais do evento e, após nova filtragem manual (Etapa 02) foram eliminados 14 artigos que não se enquadravam com a temática proposta, restando para a análise 173 artigos.

Em complementação à pesquisa bibliométrica, empregou-se a revisão sistemática da literatura que se caracteriza por ser uma investigação focada na reunião, avaliação crítica e condução de uma síntese de resultados obtidos a partir de múltiplos estudos primários (CLARKE; HORTON, 2001). Logo, pode-se inferir que a revisão sistemática da literatura é uma forma focada de investigação onde há uma questão bem definida que tem como objetivo identificar, selecionar, avaliar e sintetizar as evidências relevantes disponíveis. Ou seja, para uma revisão sistemática abrangente, deve-se seguir alguns passos, os quais: definição do objetivo da revisão; identificação da literatura e seleção dos estudos passíveis de inclusão (MOSCARDI et al., 2017). Para o presente trabalho, a revisão sistemática buscou descrever como os meios de hospedagem vêm sendo estudados dentro dos estudos de turismo.

Por fim, como recurso metodológico final para a construção da presente pesquisa foi utilizada a revisão integrativa da literatura, onde são apresentadas, de maneira resumida, as principais conclusões dos estudos compilados acerca da temática. Logo, Albach (2015) destaca que a referida ferramenta, juntamente aos aspectos quantitativos e qualitativos abrangidos pela revisão bibliométrica e sistemática, permite a identificação real do panorama da temática proposta. Em tal contexto, para compreendermos a estruturação dos meios de hospedagem, nos estudos do turismo, será empregada a perspectiva dos empreendimentos

hoteleiros e extra-hoteleiros (incluindo-se, aqui, os meios de hospedagem alternativos).

Em resumo, a metodologia de pesquisa do presente trabalho foi executada a partir do que se apresenta na Figura 02.



Figura 2: Fluxograma da Pesquisa
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Os resultados e a discussão oriundas da aplicação das ferramentas metodológicas apresentadas no presente tópico serão discutidas posteriormente.

3. Análise e Discussão dos Resultados

Os meios de hospedagem podem ser categorizados como: hotel, resort, hotel fazenda, cama e café, hotel histórico, pousada, flat/apart e, nos dias de hoje, inserem-se, ainda, os websites de compartilhamento de espaços para a hospedagem, os quais: Airbnb, Couchsurfing e outros que auxiliam os turistas no momento de se hospedar em determinado destino turístico (SILVA, MORALES, SILVEIRA, 2018). Nesse sentido, podemos dividir os meios de hospedagem em hoteleiros (classificados oficialmente pelos órgãos oficiais nacionais) e extra-hoteleiros (não classificados oficialmente), como mencionado anteriormente, e utilizaremos essa nomenclatura para melhor compreendermos a evolução da produção científica a respeito dos meios de hospedagem.

Os resultados da presente pesquisa são divididos em dois grandes blocos, o primeiro onde se descreve as informações oriundas da pesquisa bibliométrica e sistemática a respeito da temática e a segunda que destaca a revisão integrativa debatida no contexto da construção do conhecimento a respeito da inserção dos meios de hospedagem na atividade turística.

3.1 Indicadores bibliométricos e revisão sistemática da discussão a respeito dos meios de hospedagem e a sua inserção nos estudos de turismo.

Os indicadores bibliométricos empregados para a análise da produção científica, nos anais do Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, a respeito dos meios de hospedagem foram: ano de publicação, forma de publicação (resumo expandido ou artigo completo); autores; palavras-chave; temática pesquisada (dentro do contexto hoteleiros e extra-hoteleiros)

Primeiramente, o Gráfico 01 nos destaca o panorama evolutivo do número de publicações a respeito dos meios de hospedagem no referido evento, podendo-se destacar que 2018 foi o ano com o maior número de publicações a respeito da temática (32), demonstrando que há uma evolução ao que se concerne a pesquisas voltadas aos meios de hospedagem, mas que os números diferem a cada ano, entretanto a temática é debatida, ininterruptamente, desde o início do evento, em 2007.

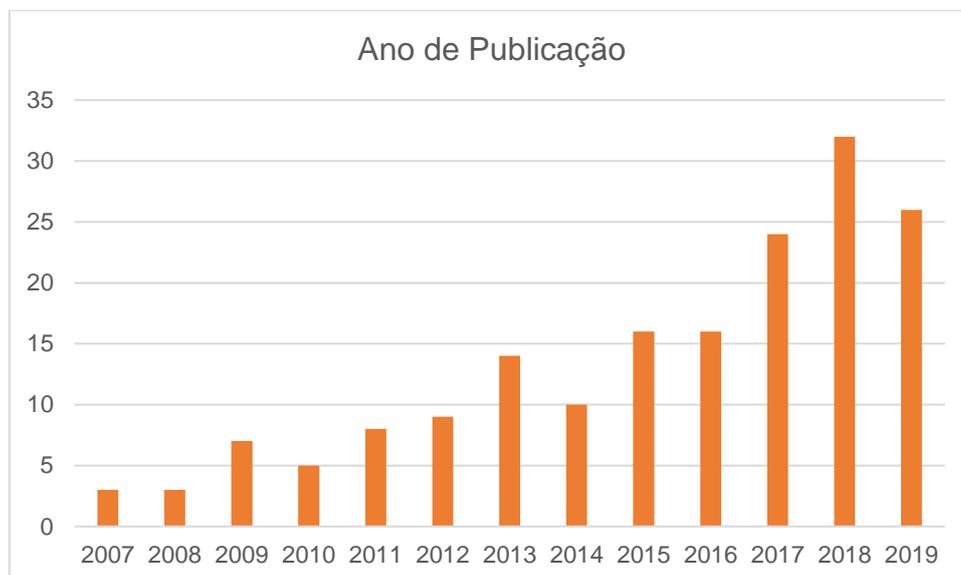


Gráfico 1: Ano de Publicação
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Em sequência, vamos analisar em qual modalidade de publicação os artigos em meios de hospedagem encontram-se inseridos, artigo completo ou resumo expandido. Nesse contexto, deve-se levar em consideração que a modalidade resumo expandido foi inserida no evento a partir de 2013, assim, os

anos anteriores a esse contemplaram apenas artigos completos, conforme Gráfico 02.

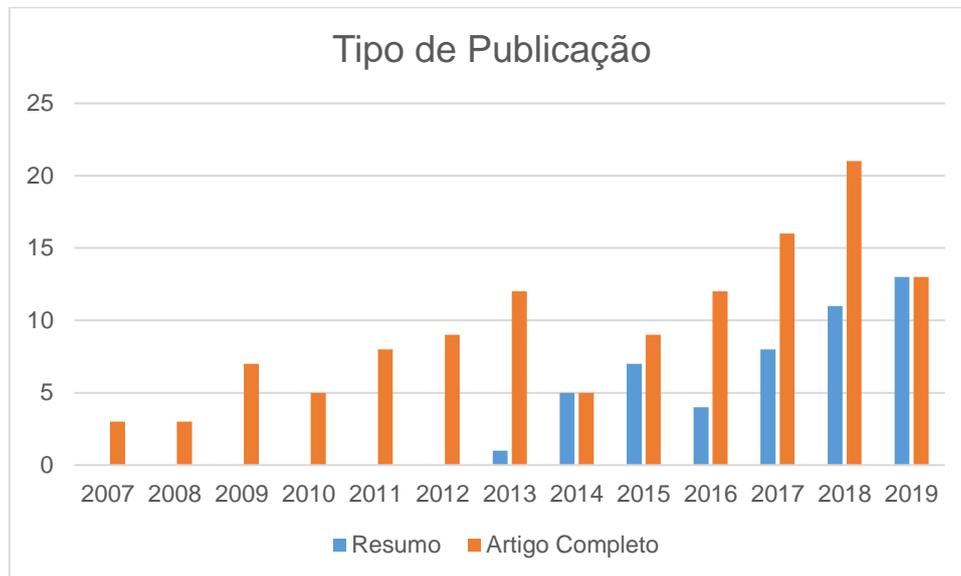


Gráfico 2: Tipo de Publicação
Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Os artigos completos são os que se destacam nas produções do evento, sendo que, em 2019, houve um equilíbrio de artigos completos e resumos expandidos publicados a respeito dos meios de hospedagem demonstrando, assim, a relevância da temática e a 'indiscriminação' do tipo de publicação para a disseminação do conteúdo. No total 325 autores produziram acerca da temática de meios de hospedagem para o Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. Tendo em vista tal contexto, alguns autores produziram mais que cinco artigos sendo os quais: Cláudio Alexandre de Souza (8); Vanessa de Oliveira Menezes (5); Francieli Boaria (5); Franciele Cristina Manosso (5).

A revisão bibliométrica e sistemática avaliou, ainda, as palavras-chave mais utilizadas na produção científica em meios de hospedagem destacando-se o que se apresenta na Figura 03.

No contexto dos empreendimentos hoteleiros, as principais temáticas versam acerca da sustentabilidade e responsabilidade social (23 trabalhos), seguido de gestão de pessoas (23); Gestão (20); Marketing e Novas Tecnologias (15) e Gastronomia (10).

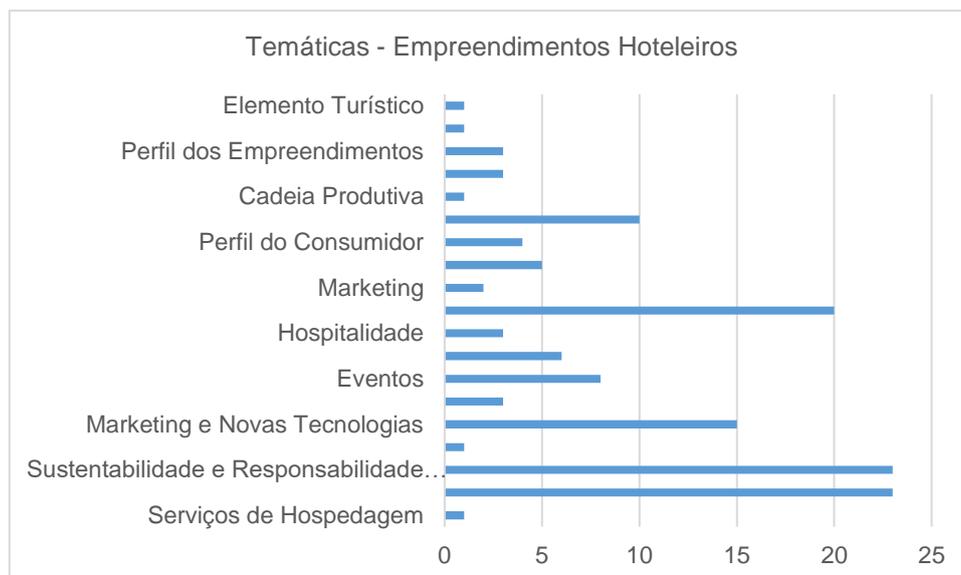


Gráfico 4: Temática - Empreendimentos Hoteleiros

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Ao comparar os Gráficos 03 e 04 percebe-se sobreposições de temática, tais quais: as questões de gestão, marketing e novas tecnologias e outras. Porém, algumas se destacam em apenas uma das perspectivas, sendo a principal a economia compartilhada que se insere apenas no contexto extra-hoteleiro, pois se torna uma alternativa de hospedagem aos consumidores.

Por conseguinte, o tópico posterior destaca a revisão integrativa da literatura, onde se discute os pormenores dos artigos empregados na construção teórica dos meios de hospedagem, no contexto do Fórum Internacional de Turismo do Iguassu.

3.2. Revisão Integrativa da Literatura

O presente subtópico debaterá a respeito da revisão integrativa da literatura oriunda das pesquisas realizadas nos anais do Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, entre 2007-2019, a respeito dos meios de hospedagem e a sua inserção nos estudos turísticos. Primeiramente, serão debatidas as questões

dos meios de hospedagem extra-hoteleiros que podem, ainda, ser considerados como alternativos e, em sequência, os assuntos referentes aos meios de hospedagem, caracterizados como hoteleiros.

3.2.1. Os Empreendimentos Extra-Hoteleiros

Os meios de hospedagem, reconhecidos como extra-hoteleiros ou, ainda, como alternativos, englobam os empreendimentos que não possuem uma classificação oficial por parte dos órgãos oficiais da atividade turística. Nesse sentido, os empreendimentos encontrados na presente análise englobam desde hostels, motéis (classificados no exterior, mas não no Brasil), a hotelaria hospitalar, o *camping* (também, denominado *glamping*); hotéis-cassino e os *websites* de troca de hospedagem por exemplo – *backpackers*, o Airbnb – maior representante da economia compartilhada atualmente; e o *Couchsurfing* onde é oferecido o sofá da casa do autóctone para que esse possa usufruir de sua viagem (PAIXÃO, 2008; OLIVEIRA, SOUZA; 2009; BARBOSA, MASCARENHAS; 2012; SANTOS, VIEIRA, 2013; HEINZ; POLTRONIERI JR, 2015; SANTOS et al., 2017).

A discussão acerca da gestão, na perspectiva dos empreendimentos extra-hoteleiros, também, denominados de alternativos pauta-se na compreensão das ações estratégicas utilizadas pelos empreendimentos extra-hoteleiros, desde a perspectiva da administração hoteleira e seus vieses, avaliando a importância dos *stakeholders* na construção de um empreendimento diferenciado e relevante no cenário mercadológico (ALVES; RIBEIRO; WADA, 2012).

Além de tal perspectiva, a hotelaria hospitalar ganha destaque, sendo debatido desde as diferenças existentes entre a hotelaria convencional e a hospitalar (BARBOSA, MASCARENHAS, 2012); o atendimento humanizado como forma de gerir os empreendimentos voltados a tal contexto, utilizando-se, por exemplo, da hospitalidade e dos preceitos da administração hoteleira para a diferenciação desses empreendimentos (GUIZI, MOTA, WADA, 2015). Por fim, as questões de gestão, ainda, perpassam a hospitalidade nos motéis (MOTA, WADA, FREITAS, 2013); bem como as estratégias de inovação a serem

inseridas nos hostels, como forma de diferenciação dos empreendimentos frente à concorrência (FISCHMANN, ANDRADE, KIM, 2014).

Na perspectiva da economia compartilhada, o Airbnb e suas facetas encontram-se presentes na maioria das discussões, abrangendo questões como: o impacto do Airbnb na construção de um cenário mercadológico diferenciado (SANTOS et al. 2017; BRANCO, 2018; CECCATO, FONTANA, 2019); avalia o crescimento dos aluguéis por temporada desde a inserção de tal plataforma na atividade turística em diferentes destinos (DUTRA et al., 2017; PETRUZZI, 2019; CASTRO, ESPINOLA, 2019) e, por fim aponta-se as questões legais aliadas ao Airbnb, avaliando que aspectos legais tal plataforma está infringindo no país quando se comparado aos meios de hospedagem convencionais (AFONSO, ARANTES, 2018).

Por fim, há, ainda, um destaque acerca dos perfis tanto dos empreendimentos extra-hoteleiros, ou seja, o que vem sendo ofertado nesse contexto e que consumidores esses locais estão angariando para, desse modo, tornarem-se empreendimentos que se destacam no cenário mercadológico. Nesse ponto, os artigos destacam que, na maioria dos casos, os consumidores englobados pelos meios de hospedagem extra-hoteleiros são aqueles que buscam uma alternativa mais barata e, conseqüentemente, diferenciada e de qualidade para se hospedarem em suas férias (ARAÚJO, 2013; PEREIRA, SILVA, SILVA, 2017; MUZIKA, MENEZES, 2018; SILVA, MANOSSO, 2019).

Cabe destacar, conforme Gráfico 03, que há outras perspectivas debatidas nos artigos a respeito dos meios de hospedagem extra-hoteleiros, porém, foram escolhidos os assuntos com mais 'relevância', ou seja, com mais citação nos artigos analisados. Conseqüentemente, o próximo tópico pondera a respeito dos empreendimentos hoteleiros e as suas principais temáticas de debate.

3.2.2. Os Empreendimentos Hoteleiros

Os empreendimentos hoteleiros são aqueles que receberam certificação dos órgãos oficiais do turismo. Logo, a presente pesquisa utiliza-se da classificação do Ministério do Turismo (2020), mediante o emprego do SBClass

que considera como empreendimentos hoteleiros desde hotéis-fazenda, resorts, pousadas, hotéis localizados na cidade, apart/hotel e outros (LAURINO, SOUZA, 2009; MATOS, ALVES, WADA, 2012; RIBEIRO, MOTA, REJOWSKI, 2013; MARTINS, 2014; CASTRO, LARA, 2014; TEIXEIRA, 2016; COLETTI, 2017; SILVA, MORALES, SILVEIRA, 2018; SOUZA, WANG, 2019).

Primeiramente, a temática mais representativa é a sustentabilidade e responsabilidade social, pontos a serem levados em consideração, na construção de meios de hospedagem diferenciados e competitivos no cenário mercadológico atual. Nesse sentido, os autores debatem desde assuntos voltados às questões de sustentabilidade que abrangem questões como: o aproveitamento dos resíduos, principalmente no setor de alimentos e bebidas, demonstrando a preocupação dos empreendimentos hoteleiros quanto às questões ambientais (ALENCASTRO, IBRAHIM, 2007); o reuso da água como uma prática a ser colocada em ação pelos empreendimentos para, desse modo, diminuir o consumo e, conseqüentemente, auxiliar o meio ambiente (MUNDEL, 2012) e, por fim, alguns trabalhos avaliam as ações de sustentabilidade desde as percepções dos gestores acerca da importância dessa prática para o meio ambiente até a opinião dos consumidores acerca de tal contexto (MENDONÇA, 2011; FARIAS, MENEZES, 2013; BUENO, MATURANA, 2015; NETO, NUNES, OLIVEIRA, 2016; JUNQUEIRA, LOURENÇO, VIOLIN, 2018).

Ao que se concerne a responsabilidade social os artigos versam acerca da inserção desse contexto nos meios de hospedagem, discutindo uma perspectiva sustentável do conceito e as suas aplicações na hotelaria nacional (STADLER, PEREIRA, 2008; PIRES, SOUZA, 2009; PIRES, 2010). Além das questões voltadas ao meio ambiente e a responsabilidade social, outra temática relevante para a construção dos estudos em meios de hospedagem faz referência a gestão de pessoas, um dos principais elementos para a construção de experiências positivas ao consumidor que buscam atendimento diferenciado e de qualidade.

Nesse sentido, as temáticas debatidas pelos autores versam a respeito das seguintes temáticas: o processo interno de motivação, o recrutamento e a seleção dos colaboradores, o contexto do feedback como uma forma de motivar

e manter a equipe e manter todos atentos às necessidades do consumidor e, ainda, a relevância do clima organizacional para a construção de equipes mais engajadas no atendimento ao cliente (SEVGNANI, 2007; CORRÊA, ARAÚJO, 2016; ANJOS et al., 2019). Outra perspectiva empregada nas discussões a respeito da gestão de pessoas, no âmbito hoteleiro, são: o estresse organizacional e o seu impacto na construção de uma equipe de trabalho motivada (RIBEIRO, 2017) e, ainda, a questão do assédio moral como forma de constranger a equipe e inibir o bom trabalho dos colaboradores (SILVA, TEMOTEO, BRANDÃO, 2016).

Por fim, discute-se, também, as questões voltada à profissionalização e a empregabilidade dos colaboradores dos meios de hospedagem, principalmente, ao que diz respeito a construção de equipes de alta performance através do treinamento e da melhora contínua de suas competências (PAIXÃO, 2009; CICHOKI, SILVA, 2011; UEZ, 2013; GONDIM, RODRIGUES, SILVA, 2015; RIBEIRO, BASTOS, 2018).

Mais uma temática a ser levada em consideração na construção dos estudos em hospedagem é a inserção das novas tecnologias na construção da experiência de consumo e, também, na gestão dos empreendimentos. Porém, o que mais se destaca nos trabalhos apresentados no evento é a inserção das novas tecnologias para a construção do marketing dos empreendimentos, abrangendo temáticas como: o emprego das novas mídias sociais como forma efetiva da divulgação dos empreendimentos hoteleiros, utilizando-se, principalmente, do Facebook como ferramenta de construção de elos com o consumidor (BOARIA, RAYE, FELINI, 2013; SOUZA, ANJOS, ABDALLA, 2016; NEVES, MACHOTA, 2016).

Discute-se, ainda, nessa perspectiva, a reputação online dos empreendimentos hoteleiros e os seus impactos na construção de uma experiência positiva ao consumidor (MEIRA, KUSHANO, 2016; CUNHA et al., 2017) e, por fim, a inserção do marketing digital através da internet, ou seja, dos websites próprios dos empreendimentos hoteleiros (MENEZES, GUEDES, SANTOS, 2009; REINERT, BOARIA, PEDRINI, 2012; GALVÃO, 2015; WATANABE et al., 2016).

Cabe destacar que apenas algumas temáticas foram aprofundadas na construção da revisão integrativa, porém há outras, como os aspectos de gestão dos meios de hospedagem e, ainda, a inserção da gastronomia como forma de diferenciação dos empreendimentos que são relevantes para a construção das pesquisas em meios de hospedagem e auxiliam na compreensão desse setor.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreender como um setor vem sendo construído teoricamente, auxilia os pesquisadores na construção de uma visão abrangente do que se faz necessário estudar para se aprofundar na temática proposta. Nesse sentido, o presente estudo vem como um incentivo para se iniciar o entendimento a respeito da inserção dos estudos de meios de hospedagem no *corpus* teórico das pesquisas turísticas.

A partir dos resultados apresentados pode-se perceber uma discussão menor a respeito dos assuntos voltados aos meios de hospedagem, considerados alternativos, aspectos como gestão de pessoas, comportamento do consumidor, sustentabilidade e responsabilidade social podem ser temáticas a serem trabalhadas em estudos futuros. A inserção das novas tecnologias, também, pode ser uma questão relevante a ser debatida, mesmo que a economia compartilhada (assunto mais debatido nos artigos) tenha como base as novas tecnologias, a inserção destas na construção de outros empreendimentos extra-hoteleiros pode ser relevante para compreendermos como as tecnologias impactam a construção e a gestão do setor.

Ao que diz respeito aos estudos voltados aos empreendimentos hoteleiros, há uma maior discussão a respeito nos trabalhos apresentados no evento, mas algumas temáticas, como a inserção da tecnologia na gestão destes e na construção de experiências positivas ao consumidor ainda precisam ser discutidos. Nesse sentido, obter uma visão mais abrangente do setor hoteleiro, auxilia não somente os pesquisadores, mas também os gestores que buscam na academia uma maior compreensão do setor que estão se inserindo.

Como limitação de pesquisa, tem-se que o Fórum Internacional de Turismo do Iguassu é apenas um evento que trata o trade turístico, desde uma

perspectiva acadêmica. Logo, novos estudos abrangendo outros eventos e, também uma revisão dos conteúdos disseminados nas revistas tanto nacionais quanto internacionais podem auxiliar na construção de pesquisas mais assertivas a respeito dos meios de hospedagem.

Referências

AFONSO, D. C., ARANTES, R. M. A ascensão e a legalidade dos meios alternativos de hospedagem: um diagnóstico da plataforma Airbnb. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XII, Foz do Iguaçu, 2018.

ALBACH, V. M. *A difusão da pesquisa em geografia do turismo na Ibero-América*. Tese de Doutorado, Universidade Federal do Paraná, Curitiba – PR, Brasil, 2015.

ALENCASTRO, E. R., IBRAHIM, M. Aproveitamento e reaproveitamento de alimentos: proposta de uma correta destinação dos resíduos orgânicos das cozinhas de hotéis de categorias 5 estrelas da cidade de Foz do Iguaçu. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, I, Foz do Iguaçu, 2007.

ALVES, T. S. S., RIBEIRO, F. N. R., WADA, E. K. Gestão e Stakeholders: Estudo de Casos em Empreendimentos extra-hoteleiros. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VI, Foz do Iguaçu, 2012.

ANJOS, M. A. et al. Endomarketing e Feedback: a Comunicação na gestão de pessoas. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XIII, Foz do Iguaçu, 2019.

ARAÚJO, E. F. C. B. Análise estatística dos perfis global e local dos usuários do site couchsurfing.com. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VII, Foz do Iguaçu, 2013.

ARAÚJO, R. F.; ALVARENGA, L. A bibliometria na pesquisa científica da pós-graduação brasileira de 1987 a 2007. *Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 16, n. 31, p. 51-70, 2011.

BARBOSA, C. F., MASCARENHAS, R. G. T. Hotelaria Convencional e Hotelaria Hospitalar: Possibilidades de Relação. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VI, Foz do Iguaçu, 2012.

BENI, M. C. *Análise estrutural do Turismo*. São Paulo: 2000.

BOARIA, F.; RAYE, R. L., FELINI, A. Mídias sociais: uma reflexão sobre as novas ferramentas de marketing na hotelaria. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VII, Foz do Iguaçu, 2013.

BRANCO, R. P. C. O Airbnb e a cidade: a disputa territorial dos agentes do turismo através de uma nova lógica de mercado. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XII, Foz do Iguaçu, 2018.

BUENO, F. P., MATURANA, M. S. Sustentabilidade no turismo: um estudo sobre a rede hoteleira de Bonito- MS. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu.

Anais..., IX, Foz do Iguaçu, 2015.

CASTELLI, G. *Administração Hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CASTRO, A. C. C., LARA, L. M. M. O sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem e a hotelaria no Brasil. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VIII, Foz do Iguaçu, 2014.

CASTRO, E. S., ESPINOLA, A. M. Economia Compartilhada no Turismo: uma primeira aproximação da realidade do Airbnb em Matinhos – Litoral do Paraná. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XIII, Foz do Iguaçu, 2019.

CECCATO, S., FONTANA, R. F. Airbnb: Hospedagem alternativa. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XIII, Foz do Iguaçu, 2019.

CICHOKI, A., SILVA, M. Universidades Corporativas: a experiência da Rede Accor de Hotéis em Porto Alegre – RS. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, V, Foz do Iguaçu, 2011.

CLARKE M., HORTON R. (2001). Bringing it all together: Lancet-Cochrane collaborate on systematic reviews. *Lancet*, vol. 357, n. 9270, p. 1728, 2001.

COLETTI, G. F. Internacionalização de Redes Hoteleiras: um referencial de análise a partir da entrada de redes internacionais no mercado brasileiro. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XI, Foz do Iguaçu, 2017.

CORREA, G. S., ARAÚJO, B. N. Análise das práticas motivacionais em meios de hospedagem: um estudo de caso no Hotel Pacífico (Rio Grande – RS). Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, X, Foz do Iguaçu, 2016.

CUNHA, A. A. et al. O uso da internet como ferramenta para reclamações dos hóspedes em relação aos serviços prestados pelo setor hoteleiro da cidade de Pelotas/RS. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XI, Foz do Iguaçu, 2017.

DUTRA, C. O. et al. Monitoramento da oferta de aluguel por temporada pelo site Airbnb na cidade de Pelotas. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XI, Foz do Iguaçu, 2017.

FARIAS, A. P. P., MENEZES, V. O. Iniciativas ambientalmente sustentáveis em redes hoteleiras: estudo de caso de um empreendimento hoteleiro típico. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VII, Foz do Iguaçu, 2013.

FISCHMANN, A., ANDRADE, D. A. C., KIM, J. Estratégias de inovação no setor de hostels: estudo sobre as realidades brasileira e internacional. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VIII, Foz do Iguaçu, 2014.

GALVÃO, R. Marketing Digital e Rio 2016: oportunidade para a hotelaria independente carioca. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, IX, Foz do Iguaçu, 2015.

GIARETTA, M. J. Hospedagem alternativa. In: TRIGO, L. G. G. et al. (Orgs.). *Análises Regionais e globais do turismo brasileiro*. São Paulo: Rocca, 2005.

GONDIM, C. B., RODRIGUES, J. J., SILVA, J. O. Desenvolvimento de

competências na hotelaria: um estudo nos setores de recepção e reservas em hotéis na orla de João Pessoa – PB. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, IX, Foz do Iguaçu, 2015.

GUIZI, A. A., MOTA, A. M. G., WADA, E. K. Hospitalidade: a rotina da camareira no contexto hospitalar – estudo de casos múltiplos ECOLIMP e Hospital Nove de Julho. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, IX, Foz do Iguaçu, 2015.

GUZELA, G. *Gestão de Meios de Hospedagem*. Curitiba: Intersaberes, 2014.

HEINZ, A. P., POLTRONIERI JR, V. A rede Couchsurfing como ferramenta para o turismo independente. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, IX, Foz do Iguaçu, 2015.

JUNQUEIRA, F. E. L., LOURENÇO, C. N. B., VIOLIN, F. L. Ações sustentáveis e a escolha de meios de hospedagem: O caso de Ubatuba-SP. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XII, Foz do Iguaçu, 2018.

LAURINO, A. T., SOUZA, C. A. Perfil dos meios de hospedagem participantes do Programa Bem Receber no município de Foz do Iguaçu. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, III, Foz do Iguaçu, 2009.

MACEDO, M., BOTELHO, L. L. R., DUARTE, M. A. T. Revisão Bibliométrica sobre a produção científica em aprendizagem gerencial. *Revista Eletrônica Gestão e Sociedade*, vol. 4, n. 8: p. 1-21, 2010.

MARTINS, L. R. M. A história do turismo em Foz do Iguaçu: a origem dos hotéis no município. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VIII, Foz do Iguaçu, 2014.

MATOS, F. M., ALVES, T. S. S., WADA, E. K. O que gera percepção de valor? Uma análise das relações entre os domínios da hospitalidade. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VI, Foz do Iguaçu, 2012.

MEDLIK, S; INGRAM, H. *Introdução à Hotelaria: Gerenciamento e Serviços*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

MEIRA, C. M., KUSHANO, E. S. Reputação online dos meios de hospedagem no Litoral do Paraná. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, X, Foz do Iguaçu, 2016.

MENDONÇA, O. Diagnóstico de sustentabilidade das PMEs do setor hoteleiro do destino Iguaçu. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, V, Foz do Iguaçu, 2011.

MENEZES, P. D. L., GUEDES, J. A., SANTOS, A. A. S. Estratégias de Marketing na Hotelaria: a utilização da internet pelos hotéis de João Pessoa-PB. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, III, Foz do Iguaçu, 2009.

MOSCARDI, E., PINTO, M., GOMES, E., NAKATANI, M. O uso das revisões bibliométrica, sistemática e integrativa de literatura para compreender o conceito de informação turística. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, vol. 27/28, p. 1821-1830, 2017.

MOTA, A. M. G., WADA, E. K., FREITAS, N. Hospitalidade em Motéis: o setor

moteleiro em São Paulo desde os anos de 1990. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VII, Foz do Iguaçu, 2013.

MUNDEL, C. N. Identificação e análise do uso sustentável da água em meios de hospedagem. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VI, Foz do Iguaçu, 2012.

MUZIKA, T. M., MENEZES, V. O. O perfil do turista estrangeiro de hostels na cidade de Foz do Iguaçu-PR. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XII, Foz do Iguaçu, 2018.

NETO, E. H., NUNES, J. S., OLIVEIRA, T. L. Ecological Footprint Method – EFM: estudo dos indicadores da pegada ambiental do Eduardo Hotel de Foz do Iguaçu. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, X, Foz do Iguaçu, 2016.

NEVES, A. J. W. A., MACHOTA, V. P. Uso do facebook como ferramenta de marketing nos meios de hospedagem do município de Matinhos (PR). Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, X, Foz do Iguaçu, 2016.

OLIVEIRA, N. M., SOUZA, C. A. Análise dos backpackers na Nova Zelândia. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, III, Foz do Iguaçu, 2009.

PAIVA NETO, A. *Personalidade de Marca em Meios de Hospedagem*. Dissertação (Mestrado em Turismo). Programa de Pós-Graduação em Turismo: Natal/RN, 2017.

PAIXÃO, D. L. D. Hotéis-cassino no Brasil: A História do Turismo de Saúde aliado ao Lazer no Brasil. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, II, Foz do Iguaçu, 2008.

PAIXÃO, D. L. D. Gestão de pessoas em organizações turísticas: a empregabilidade dos colaboradores como fator estratégico de desenvolvimento dos hotéis de Curitiba. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, III, Foz do Iguaçu, 2009.

PEREIRA, I. M., SILVA, M. F., SILVA, N. C. *Hostels* como alternativa de hospedagem em João Pessoa-PB: percepções dos usuários. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XI, Foz do Iguaçu, 2017.

PETRUZZI, M. Airbnb e Economia Compartilhada: evidências a partir de anúncios em três cidades turísticas brasileiras. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XIII, Foz do Iguaçu, 2019.

PIRES, J. H. S., SOUZA, C. A. Ações de responsabilidade social empresarial nos meios de hospedagem de Foz do Iguaçu. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, III, Foz do Iguaçu, 2009.

PIRES, J. H. S. Responsabilidade Social Empresarial: selos e certificações dos meios de hospedagem de Foz do Iguaçu/PR. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, IV, Foz do Iguaçu, 2010.

REINERT, F., BOARIA, F., PEDRINI, L. Ferramentas de TIC e o Marketing de Relacionamento eletrônico na hotelaria do município de Balneário Camboriú-SC. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VI, Foz do Iguaçu, 2012.

RIBEIRO, A. P. Estresse organizacional: um estudo sobre estresse no ambiente

de trabalho com colaboradores do setor hoteleiro. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XI, Foz do Iguaçu, 2017.

RIBEIRO, C. S., BASTOS, D. R. A importância da profissionalização dos agentes hoteleiros na cidade de Pelotas/RS. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XII, Foz do Iguaçu, 2018.

RIBEIRO, F. N. R., MOTA, A. P., REJOWSKI, M. Cama e café: análise da oferta no Rio de Janeiro. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VII, Foz do Iguaçu, 2013.

SANTOS, A., VIEIRA, R. S. Acessibilidade dos hosts na cidade de Foz do Iguaçu. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, VII, Foz do Iguaçu, 2013.

SANTOS, A. C. et al. A Era Compartilhada: os impactos do Airbnb no Mercado Turístico Tradicional brasileiro. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XI, Foz do Iguaçu, 2017.

SEVIGNANI, R. O clima organizacional como fator de qualificação dos serviços hoteleiros: uma análise do Hotel X. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, I, Foz do Iguaçu, 2007.

SILVA, C. F. S., MORALES, S., SILVEIRA, D. M. P. Produção Científica sobre hotelaria: Revisão Teórica no periódico da Revista Hospitalidade. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XII, Foz do Iguaçu, 2018.

SILVA, J. A. A., TEMOTEO, J. A. G., BRANDÃO, J. M. F. Assédio Moral na Hotelaria: um estudo sobre a ocorrência de situações abusivas e constrangedoras em organizações hoteleiras. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, X, Foz do Iguaçu, 2016.

SILVA, N. C., MANOSSO, F. C. Consumo Colaborativo no Brasil: Motivação do uso da plataforma Airbnb pelos brasileiros. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XIII, Foz do Iguaçu, 2019.

SOUZA, C. A., ANJOS, L., ABDALLA, K. N. R. B. Uma análise da gestão das mídias sociais em meios de hospedagem: Facebook – Caso de Foz do Iguaçu. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, X, Foz do Iguaçu, 2016.

SOUZA, C. A., WANG, Y. Z. Meios de hospedagem do Brasil – com base nas OTA. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, XIII, Foz do Iguaçu, 2019.

SOUZA, C. D. A organização do conhecimento: estudo bibliométrico na base de dados ISI web of knowledge. *Biblios*, vol. 108, n. 51, 2013.

STADLER, A., PEREIRA, L. M. A percepção dos gestores sobre a responsabilidade social na hotelaria da cidade de Curitiba – PR. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, II, Foz do Iguaçu, 2008.

TEIXEIRA, L. P. Os hotéis de Pelotas nas décadas de 1930 e 1940. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, X, Foz do Iguaçu, 2016.

UEZ, M. Qualificação profissional e o mercado de trabalho: um estudo exploratório no setor hoteleiro de Foz do Iguaçu. Fórum Internacional de Turismo

do Iguassu. *Anais...*, VII, Foz do Iguaçu, 2013.

WATANABE, M. F. et al. Marketing Digital no “Hotel Fronteira” Chuí/RS: Um projeto de implantação. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. *Anais...*, X, Foz do Iguaçu, 2016.