

Revista Iberoamericana de Turismo



PARA ALÉM DO RECEBER HUMANO: DO PIONEIRISMO À INVESTIGAÇÃO E FORMAÇÃO AVANÇADA NO BRASIL

Elizabeth Kyoko Wada

Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo, Brasil. Professora, Diretora de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, Coordenadora do Programa de Mestrado em Hospitalidade e Diretora da Escola de Turismo e Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, Brasil.

E-mail: ekwada@anhembi.br

Alan Curcino Pedreira da Silva

Doutorando do Programa Integrado de Doutorado em Filosofia das Universidades Federais da Paraíba, de Pernambuco e do Rio Grande do Norte, Brasil. Professor Assistente da Universidade Federal de Alagoas, Brasil.

E-mail: alancurcino@hotmail.com

Silvana Pirillo Ramos

Doutora em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Brasil. Professora Adjunta da Universidade Federal de Alagoas, Brasil.

E-mail: silvanapirillo@uol.com.br

Resumo

Entrevista realizada com a Coordenadora do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi (UAM), Brasil, Professora Doutora Elizabeth Kyoko Wada, sobre as origens, as atividades, a produção, os egressos, as perspectivas e expectativas deste programa, pioneiro e único da área de estudos da Hospitalidade no país, reconhecido pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) do Ministério da Educação (MEC) do Governo do Brasil com o conceito 4 na última avaliação, referente ao triênio 2011-2013.

Palavras-chave: Hospitalidade. Pós-Graduação. Programa de Mestrado em Hospitalidade – Universidade Anhembi Morumbi. Brasil. Entrevista – Professora Elizabeth Kyoko Wada.

1 APRESENTAÇÃO

Seja pelos empresários e executivos do setor hoteleiro ou pela comunidade acadêmica das áreas de Administração, Turismo, Hotelaria à Sociologia e Antropologia, por sua vasta expertise e competência destacada, Elizabeth Kyoko Wada é uma personalidade reconhecidamente *hors concours* no Brasil e na América Latina. Não à toa, foi agraciada no

ano de 2007 com o *Advancing The Industry Award* concedido pela *Association of Corporate Travel Executives* (ACTE).

Esta admirável dama de ferro encontra-se Diretora de Relações Institucionais Nacionais e Internacionais da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR) e Vice-Presidente de Finanças do *Meeting Professionals International (MPI), Brazil Chapter*.

Doutora e Mestre em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (USP), Especialista em Administração Mercadológica pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), graduada em Turismo pelo Centro Universitário Ibero-Americano (UNIBERO) e em Comunicação Social, com habilitação em Relações Públicas, pela USP, Elizabeth Wada é Bolsista de Produtividade em Pesquisa Nível 2 do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) do Governo do Brasil, com a pesquisa intitulada “Mobilidade Corporativa na América Latina”. Realiza o pós-doutorado na Universidade Federal do Paraná, com estudos voltados aos critérios de escolha de marcas hoteleiras em Turismo de Negócios.

Dedicando-se à docência desde o ano de 1981, atualmente desempenha as funções de Coordenação de Pós-Graduação Stricto Sensu, Coordenadora e docente do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi (UAM), pertencente à rede global de instituições acadêmicas privadas *Laureate International Universities* (LIU).

E é diante de todo este capital intelectual acumulado contributivo à UAM que temos a honra de apresentar esta entrevista com Elizabeth Wada, justamente para tratar do Programa de Mestrado em Hospitalidade desta universidade, criado no ano de 2001, pioneiro, único do país, sob reconhecimento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) do Ministério de Educação (MEC) do Governo do Brasil com conceito 4 na avaliação do último triênio, com data de chancela em 21 de novembro de 2013.¹

Qual a origem do Programa de Mestrado em Hospitalidade da UAM? Qual o impacto de seus egressos? O que esperar do futuro do programa? Questões como estas sobre a experiência exitosa em Hospitalidade são encontradas aqui, nesta entrevista realizada por iniciativa do Professor Alan Curcino Pedreira da Silva, da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), com a entrevistada Elizabeth Kyoko Wada.

Certamente este é um documento revelador e contributivo às áreas tanto acadêmicas quanto profissionais do receber humano, em face da entrevistada, profunda conhecedora e representante do grupo empreendedor do Programa de Mestrado em Hospitalidade da UAM, e do entrevistador, comunicador da ciência com sensibilidade aguçada.

Assim, esta entrevista se reverte em uma inestimável mais valia à Revista Iberoamericana de Turismo (RITUR), cumprindo seu papel de publicação e disseminação de novos conhecimentos entre pesquisadores, docentes, discentes e profissionais de Turismo, Hospitalidade, Museologia, Lazer e áreas transversais, priorizando diálogos abertos e abordagens interdisciplinares a transdisciplinares, como aqui se encontra registrado.

Penedo (Alagoas, Brasil), 30 de dezembro de 2013.

Silvana Pirillo Ramos

¹ Ver http://conteudoweb.capes.gov.br/conteudoweb/VisualizadorServlet?nome=33106010/027/2013_027_33106010001P9_Fic%20ha.pdf&aplicacao=avaliacaotrienal&idEtapa=2&ano=2013&tipo=divulga.

2 INVESTIGAÇÃO E FORMAÇÃO AVANÇADA EM HOSPITALIDADE: EXPERIÊNCIA STRICTO SENSU DA UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI, EM ENTREVISTA

Professor Alan Curcino - Professora Elizabeth Kyoko Wada, de início agradecemos por dispor generosamente de seu tempo, brindando-nos com sua experiência e conhecimento na concretização desta entrevista para a Revista Iberoamericana de Turismo (RITUR) da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e da *Universitat de Girona* (UdG), respectivamente do Brasil e da Espanha. A senhora aqui representando o grupo da Universidade Anhembi Morumbi que se lançou à odisseia do Programa de Mestrado em Hospitalidade. Como primeira pergunta, pode comentar as origens deste Mestrado? Por que o projeto de promover a investigação e formação avançada em nível *stricto sensu* na área de Hospitalidade?

Professora Elizabeth Wada – Primeiramente, gostaria de parabenizar a Revista Iberoamericana de Turismo por sua trajetória e conquistas em tão curto espaço de tempo! A tenacidade de vocês não é só louvável, mas exemplo para outras publicações! O Programa de Pós-Graduação (PPG) em Hospitalidade surge em uma universidade cujo slogan sempre foi “Criativa e inovadora”. Os leitores que são da área de Turismo sabem que o curso superior pioneiro na área recebeu seus primeiros alunos em 1971, na então Faculdade de Turismo do Morumbi que deu origem à Universidade Anhembi Morumbi. Em 2001, a UAM apresentou dois projetos para a abertura de programas *stricto sensu*: um em Turismo e um em Hospitalidade. À época, a CAPES considerou que a proposta em Hospitalidade era inovadora e abarcava as áreas de meios de hospedagem e infraestrutura urbana para Turismo, cujos estudos eram escassos no país. Recomendou que os estudos em Turismo se desenvolvessem como uma linha de pesquisa do PPG em Hospitalidade. A evolução das pesquisas nesses quase 13 anos mostrou que a hospitalidade está presente em diversas situações, não somente naquelas inerentes ao Turismo e que não se restringe a meios de hospedagem. Constatou-se que a tradução equivocada de *hospitality* como hotelaria trouxe um efeito reducionista para o conceito. Um dos objetivos do PPG em Hospitalidade é voltar a tratar da questão de forma ampla. Para aqueles que queiram se familiarizar com a operacionalização do programa, eu peço que visitem o portal do mesmo². Tratado de forma superficial, hospitalidade pode ser confundida com algum sentimento utópico de inclusão e eliminação de controvérsia. Os estudos detalhados indicam a necessidade de compreensão das relações e vínculos que se estabelecem no encontro de dois estranhos: o anfitrião e o forasteiro. O entendimento das relações de poder, de tensão, de harmonia entre outros contribui para a análise tanto de questões sociais, antropológicas e de negócios. Na revisão de literatura e no avanço dos estudos, encontram-se referências relevantes em escritos religiosos, filosóficos, de análise literária, na área da saúde (humanização), na Pedagogia, para citar alguns. Na atualidade, atendemos mestrandos de áreas tão diversas quanto Moda, Visagismo, Estética, Aviação Civil, Educação, Administração, além daquelas que seriam as naturais para o programa, ou seja, Turismo, Hotelaria, Eventos e Gastronomia.

Professor Alan Curcino - Sendo a única pós-graduação *stricto sensu* em Hospitalidade do Brasil, o que a difere de outras formações avançadas próximas e/ou transversais, como em

² Ver <http://portal.anhembi.br/estude-aqui/pos-graduacao/cursos/mestrado-em-hospitalidade>.

Turismo e em Administração, por exemplo, que também se preocupam com o objeto hospitalidade?

Professora Elizabeth Wada - Ao iniciar a pesquisa e observações sempre no anfitrião, seja ele o prestador de serviços receptivos na cadeia produtiva do Turismo, o empregador frente ao novo colaborador ou os membros de cada comunidade que recebe um forasteiro, a hospitalidade trouxe mais clareza e equidade ao estudo de grupos humanos, por vezes antagônicos, já que as pesquisas têm o propósito de compreender as relações e vínculos que se estabelecem. Esse olhar certamente está presente em outras áreas, porém sem a prioridade dada por Hospitalidade. Há questões na sociedade brasileira, como a “nova classe média”, os índices de pleno emprego, a euforia por sediar megaeventos que são estudados de forma apressada, especialmente quando há alguma expectativa de aplicação da pesquisa. Manifestações, “rolezinhos”, superfaturamento, aumento de pessoas que não querem trabalhar são antagonismos a realidades muitas vezes apresentadas como positivas. Ao partir do anfitrião, percebe-se a possibilidade de priorizar a comunidade local, seja ela a que compõe a parcela da sociedade que recebe auxílio governamental por meio dos programas sociais, sejam jovens expostos a situações de consumo, mas que não são bem-vindos em alguns equipamentos da cidade onde vivem.

Professor Alan Curcino - Professora Elizabeth, qual a infraestrutura que sustenta a investigação e formação avançada em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi?

Professora Elizabeth Wada - Dois dos programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade Anhembi Morumbi funcionam no 7º andar da Unidade 5, na Rua Casa do Ator, 294, Vila Olímpia, São Paulo. Cada um dos docentes tem sua estação de trabalho, com PC conectado à rede da IES e à internet; a central de impressão conta com multifuncional de grande capacidade, com copiadora, scanner, impressora e conexão à internet. Há sala de reunião no próprio andar e sala de atendimento no 5º andar. A biblioteca conta com acervo adequado às necessidades dos mestrandos e docentes, seja em livros, periódicos e outras mídias (*dvd, cd-rom, games*), com computadores conectados à internet para acesso a conteúdo online. O Departamento de Pesquisa trabalha de forma sincronizada com o *stricto sensu*, de maneira a apoiar nossas pesquisas, seja na designação dos alunos de pesquisa científica quanto na visibilidade nos encontros anuais de pesquisa, além do acompanhamento das atividades de grupos de pesquisa. A Pró-Reitora Acadêmica, a quem se reporta a coordenação de *stricto sensu*, Profa. Dra. Josiane Tonelotto, é colaboradora do PPG em Hospitalidade para as pesquisas vinculadas à educação. A base do desenvolvimento das pesquisas está nos dois grupos de pesquisa: “Hospitalidade – processos e práticas” e “Hospitalidade: serviços e organizações”. Eles contam com a participação de todos os docentes do programa, mestrandos, egressos, além de coordenadores e estudantes da graduação e de cursos tecnológicos.

Professor Alan Curcino - A senhora pode comentar a importância da atuação e produção do corpo docente referencial do Mestrado em Hospitalidade?

Professora Elizabeth Wada - Recebemos o conceito “muito bom” na última avaliação trienal para o corpo docente do PPG em Hospitalidade e sua respectiva produção científica, bem como para o corpo discente (produção e dissertações). Isso reflete o trabalho conjunto, com docentes mais experientes e produção mais conhecida, como o Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo que, além de suas próprias publicações, trouxe

para o mercado brasileiro “O Livro da Hospitalidade – acolhida do estrangeiro na história e na cultura”, organizado pelo Prof. Dr. Alain Montandon, da *Maison des Sciences de l’Homme*, em *Clermont Ferrand*, na França. A inserção de doutores de áreas diversas, como Sociologia, História, Geografia, Antropologia, Comunicação, Turismo e Administração permitiu desenvolver pesquisas não somente no sistema tradicional de hospitalidade, respaldada sobretudo pelos estudos em turismo receptivo, mas em espaços distintos, com forte concentração nas discussões urbanas (imigração, requalificação de espaços, comunidade local) e em serviços e negócios que requerem o convívio e o comprometimento (saúde, bem estar, venda direta). Os objetos tratados nas pesquisas desenvolvidas no programa e a produção resultante contribuem por sua diversidade, além da utilização de métodos e discussões de outras áreas, como qualidade e *stakeholders*, mais presentes em Administração. Para os estudos em Turismo e em Hotelaria, o olhar de Hospitalidade que parte sempre da perspectiva do anfitrião, percebeu-se o avanço na reflexão sobre a comunidade local.

Professor Alan Curcino - Com mais de uma década de existência, qual a avaliação que se pode realizar sobre a produção e o impacto dos egressos na sociedade brasileira? E podemos também falar de impacto em nível internacional?

Professora Elizabeth Wada - Ultrapassado o número de 150 dissertações defendidas, há, sem dúvida, contribuição para a formação em cursos de graduação e tecnológicos, com egressos colocados em instituições de ensino superior públicas e privadas, de norte a sul do país. O impacto mais visível foi a alteração da denominação de diversos programas que incorporaram o vocábulo Hospitalidade, ainda que de forma limitada, já que, na maioria dos casos, foi uma substituição para Hotelaria. O impacto no exterior começa a ocorrer com os egressos em seus doutorados sanduíche em outros países, como Espanha, Portugal e França; além deles, há pesquisadores atuantes em nossos grupos de pesquisa que fazem seus doutorados em áreas afins, como Administração, Engenharia da Produção, Comunicação Social, entre outros, que levam para tais programas as discussões de Hospitalidade.

Professor Alan Curcino - Nessa perspectiva, como vem acontecendo a integração e a cooperação do Mestrado em Hospitalidade com outros programas e centros de pesquisa nacionais e internacionais?

Professora Elizabeth Wada - Desde o início do PPG em Hospitalidade, há cooperação com a Universidade Católica do Porto – Portugal, programa de Pedagogia Social. Após discussões conceituais com a Profa. Dra. Isabel Baptista, houve avanço nas discussões sobre hospitalidade em áreas urbanas, com a realização de pesquisas simultâneas: “São Paulo recebe” e “Porto recebe” que antes de considerarem o Turismo, privilegiaram a compreensão dos imigrantes portugueses em São Paulo e dos brasileiros no Porto. Está em curso um programa de extensão com o *São Paulo Convention & Visitors Bureau*, denominado Capacitar São Paulo. Após discussões conceituais sobre acolhimento, preparou-se uma agenda de encontros mensais que em 2013 e em 2014 privilegiam as atividades relacionadas à Copa do Mundo. Devido ao êxito da proposta, aberta à comunidade local, houve a solicitação de adaptar o programa para 800 agentes da Companhia de Engenharia e Tráfego – CET. Essa é uma ação que envolve docentes e discentes do PPG em Hospitalidade, além de coordenadores e docentes da graduação. Alguns de nossos pesquisadores participam de projeto temático sobre a imigração em São Paulo no pós segunda guerra mundial, com o NEPO UNICAMP e o Memorial do Imigrante. Nas relações com o mercado e vinculados

ao Grupo de Pesquisa Hospitalidade: Serviços e Organizações, há o apoio do Grupo *Alatur JTB* e de *Bourbon Hotels & Resorts*, ambos com a cessão de dados de realização de negócios, comumente considerados confidenciais, de maneira a permitir a compreensão de dois segmentos – *Travel Management Companies* e hotelaria para eventos. Há planos de ação e contatos avançados para a realização de ações conjuntas com as Universidade de Aveiro – Portugal; Universidade de Barcelona – Espanha e *Georgetown University*, além daquelas que compõem *Laureate International Universities*.

Professor Alan Curcino - Como um dos produtos do Mestrado em Hospitalidade, a Revista Hospitalidade é reconhecidamente importante para a comunidade acadêmico-profissional que se debruça sobre o objeto hospitalidade. Professora Elizabeth, a senhora poderia comentar justamente sobre a trajetória e o labor desta revista?

105

Professora Elizabeth Wada - A Revista Hospitalidade nasce em 2004, com periodicidade semestral, impressa até 2008, quando passa a disponibilizar o conteúdo digitalizado. Resulta da elaboração de três coletâneas sobre hospitalidade, publicadas para dar início às discussões sobre o tema e que corroboraram a necessidade de um periódico que apresentasse as discussões recentes, ou não, bem como o resultado de pesquisas que tratassem de hospitalidade como uma de suas variáveis. Para aqueles que são valorosos editores de periódicos no Brasil, como vocês da RITUR, os desafios são comuns e conhecidos. Por um lado, a máxima vigente no ambiente acadêmico do “publique ou pereça” que leva a posturas produtivistas nem sempre qualificadas como seria o desejável; por outro, o “garimpo” constante para a obtenção de artigos de pesquisadores locais e do exterior, o comprometimento e cumprimento dos prazos dos avaliadores *ad hoc*, além dos desafios de sustentabilidade econômica, já que boa parte do trabalho para colocar no ar uma publicação é conseguida pelo esforço voluntário de docentes e corpo técnico, mas ainda há custos de editoração, tradução, hospedagem em *site*, indexadores, entre outros.

Professor Alan Curcino - Encontrando-se a senhora Diretora da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, da qual foi presidente por duas gestões; aproveito para perguntar como vem se realizando a interação do Mestrado em Hospitalidade com as instituições profissionais, de avaliação e de financiamento, como a própria ANPTUR, a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)?

Professora Elizabeth Wada - Em 2013, realizamos o X Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR), na Universidade Caxias do Sul (UCS), no Rio Grande do Sul. Nos onze anos de existência da entidade, percebemos os avanços e a inserção da entidade, especialmente junto aos órgãos reguladores e de fomento. O coordenador de área CAPES é presença constante, sempre com esclarecimentos sobre as métricas adotadas no período para a avaliação dos programas e as linhas de auxílio e de fomento à pesquisa; na edição do ano passado, tivemos a presença de representante do CNPq e os pesquisadores de São Paulo viajaram com apoio da FAPESP. O IPEA também responde positivamente às demandas da associação. Em 2012, na indicação para a renovação dos representantes do Comitê de Assessoramento de Arquitetura, Demografia, Geografia, Turismo e Planejamento Urbano e Regional, apesar de não contarmos, naquele momento, com um pesquisador de Turismo com bolsa produtividade nível 1, fomos bem sucedidos na sugestão de nome da Profa. Dra. Mirian Rejowski. Os associados compreenderam bem a importância da submissão de solicitações

naquele órgão e houve aumento nas concessões de bolsas PQ e a aprovação em outros editais, como o Universal e o de Ciências Sociais nos últimos dois anos. A requalificação dos periódicos que, certamente, contribuí para que programas de pós-graduação e produção de docentes e discentes sejam valorizadas, também ocorreu nesse período e os reflexos se comprovam no aumento de notas na trienal CAPES, bem como na aprovação dos novos mestrados como o da USP e da UFPR. No que diz respeito às FAP, com atuação estadual, dependemos dos sócios, já que há gestão autônoma, regras e chamadas específicas. A FAPESP participa com a liberação de recursos para apoio ao seminário da associação e com verba para pesquisadores, especialmente em projetos temáticos interinstitucionais.

Professor Alan Curcino - O que esperar então para os próximos anos? Qual a perspectiva para o lançamento de um Doutorado em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi?

Professora Elizabeth Wada - Esse é nosso desafio para 2014! A obtenção da nota 4 na avaliação CAPES do triênio 2011/2013 permite que apresentemos o APCN para o Doutorado em Hospitalidade que buscará integrar ainda mais a pesquisa e a produção em Hospitalidade com outras áreas de conhecimento, notadamente as Ciências Sociais, a Administração e o Turismo, reforçando o caráter interdisciplinar do PPG em Hospitalidade. Avançaremos nos estudos das relações de tensão provocadas e por vezes desprezadas, já que a hostilidade provoca relações inóspitas que desafiam, por exemplo, a aplicação de conceitos de hospitalidade como diferencial competitivo em organizações, comunidades, destinos turísticos, entre outros. Apresentaremos, também, um APCN para o Mestrado Profissional em Gestão de Alimentos e Bebidas, cuja proposta tem origem nas discussões sobre comensalidade; no crescente interesse de acadêmicos e profissionais em Gastronomia que se ressentem de um espaço específico para o desenvolvimento de pesquisas que extrapolem o desenvolvimento de técnicas de produção, além do crescimento nos centros urbanos da necessidade de alimentação fora do lar.

Professor Alan Curcino - Professora Elizabeth, deixamos, ao final desta entrevista, o espaço aberto para suas últimas considerações.

Professora Elizabeth Wada - Rogo a você, leitor da RITUR, que não utilize hospitalidade como sinônimo de hotelaria; hospedar pessoas é apenas uma das formas de receber o visitante. Também fica o convite para visitar o portal da Revista Hospitalidade³, uma publicação que compartilha da mesma missão científica da RITUR, contudo, com a especialidade em Hospitalidade, para que o leitor da RITUR amplie seus conhecimentos e conheça uma parte da produção recente em Hospitalidade. E que você, leitor da RITUR, seja um anfitrião consciente e que a vida lhe reserve momentos com muita hospitalidade!

Professor Alan Curcino – Em nome da Equipe Editorial da Revista Iberoamericana de Turismo (RITUR), agradecemos mais uma vez. Sentimo-nos muito honrados em compartilhar este momento com a senhora, Professora Elizabeth. Um momento com muita hospitalidade. Nosso muitíssimo obrigado!

³ Ver <http://www.spell.org.br/periodicos/ver/60/revista-hospitalidade>.

BEYOND THE HOSPITALITY: THE PIONEERING RESEARCH AND ADVANCED EDUCATION IN BRAZIL

Abstract

Interview with the Coordinator of the MSc Program in Hospitality at Anhembí Morumbi University (UAM), Brazil, Professor Elizabeth Kyoko Wada, about the origins, activities, production, MSc graduates, prospects and expectations of this program, pioneering and unique in its field of study Hospitality in the country, recognized by the Coordination for the Improvement of Higher Level Personnel (CAPES), Ministry of Education (MEC) of the Government of Brazil, with the concept 4 in the last evaluation, covering the 2011-2013 triennium.

Keywords: Hospitality. Graduate. MSc Program in Hospitality - Anhembí Morumbi University. Brazil. Interview –Professor Elizabeth Kyoko Wada.