



**CONFORME SOLICITAÇÃO DO AUTOR, ESTA  
PRODUÇÃO INTELECTUAL POSSUI RESTRIÇÃO  
DE ACESSO**

**CAXIAS DO SUL  
2025**

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO PROGRAMA DE PÓS-  
GRADUAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE**

**DAVI OLIVEIRA BENTO**

**INTERFACES DO CONTRATO COMERCIAL: UMA ANÁLISE SISTEMÁTICA SOBRE  
OS ESTUDOS DE HOSPITALIDADE COMERCIAL NA HOTELARIA**

**CAXIAS DO SUL  
2025**

DAVI OLIVEIRA BENTO

INTERFACES DO CONTRATO COMERCIAL: UMA ANÁLISE SISTEMÁTICA SOBRE OS  
ESTUDOS DE HOSPITALIDADE COMERCIAL NA HOTELARIA

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul (UCS), como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo e Hospitalidade. Linha de Pesquisa: Turismo, Hospitalidade, Cultura e Educação.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Luciane Todeschini  
Ferreira

CAXIAS DO SUL  
2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Universidade de Caxias do Sul  
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

B478i Bento, Davi Oliveira

Interfaces do contrato comercial [recurso eletrônico] : uma análise sistemática sobre os estudos de hospitalidade comercial na hotelaria / Davi Oliveira Bento. – 2025.

Dados eletrônicos.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, 2025.

Orientação: Luciane Todeschini Ferreira.

Modo de acesso: World Wide Web

Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>

1. Hospitalidade. 2. Contratos. 3. Administração de hotéis. 4. Turismo. I. Ferreira, Luciane Todeschini, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 338.488:347.44

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)  
Márcia Servi Gonçalves - CRB 10/1500

DAVI OLIVEIRA BENTO

INTERFACES DO CONTRATO COMERCIAL: UMA ANÁLISE SISTEMÁTICA SOBRE OS ESTUDOS DE HOSPITALIDADE COMERCIAL NA HOTELARIA

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul (UCS), como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo e Hospitalidade. Linha de Pesquisa: Turismo, Hospitalidade, Cultura e Educação.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Luciane Todeschini Ferreira

Banca Examinadora:

---

Prof.<sup>a</sup> Luciane Todeschini Ferreira (Orientadora)  
Universidade de Caxias do Sul

---

Prof.<sup>a</sup> Jacqueline Maria Corá  
Universidade de Caxias do Sul

---

Prof.<sup>a</sup> Marlei Salete Mecca  
Universidade de Caxias do Sul

---

Prof.<sup>a</sup> Vera Lúcia Steiner  
Universidade de Caxias do Sul

---

Prof. Leandro Benedini Brusadin  
Universidade Federal do Paraná

**“Talvez seja um destino estranho, que tão fracos e pequenos criem resistência a um poder tão grande e terrível. Mas assim têm sido muitas vezes no desenrolar deste mundo: forças pequenas podem fazer tombar forças maiores, pois a coragem não depende da força dos braços, mas da força do coração.”**

**J.R.R. Tolkien**

**“Uma oração não pode nascer daqueles que só conhecem a alegria. Oh criança nascida na escuridão, cuja própria vida é uma maldição. Tenha certeza de que, nesse mundo, há algo que apenas você pode fazer.”**

**Akihito Tsukushi**

## RESUMO

A presente dissertação tem como temática a hospitalidade comercial e o contrato. Sob uma perspectiva histórico-evolutiva, delinea-se o desenvolvimento da hotelaria, partindo dos caravancerais do Egito Antigo e da *xenia* na Grécia Antiga, até chegar à estruturação contemporânea do setor após a Revolução Industrial. Tal abordagem permitiu identificar e agrupar os artigos selecionados em quatro pilares temáticos – Meios de Hospedagem, Alimentos e Bebidas (A&B), Lazer e Serviços Hoteleiros -, direcionando o foco para o objetivo central do estudo: compreender como o contrato é representado e interpretado nos estudos acadêmicos sobre hospitalidade comercial na hotelaria. Para tanto, analisaram-se 41 artigos provenientes de 25 revistas acadêmicas vinculadas à plataforma da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR). Para a seleção do *corpus*, optou-se por considerar os artigos cujo título, palavras-chave e resumo mantivessem relação com hospitalidade comercial e contrato (de forma explícita ou implícita). A partir da amostra identificada, fez-se a análise interpretativa dos artigos, considerando, para tal, perspectivas enunciativas bakhtinianas (Bakhtin, 2023) e interpretativas (Gadamer, 1961). A análise de conteúdo (Bardin, 2016) também foi empregada na compilação de alguns resultados. Como resultados, a partir da análise sistemática, observam-se concepções que evidenciam a complexidade e a fluidez dos contratos comerciais na hotelaria, destacando aspectos muitas vezes implícitos, tais como expectativas e responsabilidades, moldados por fatores sociais e culturais que transcendem a mera relação econômica. Nos achados investigativos, a maioria dos contratos foram identificados de tipo híbrido: com traços mercadológicos, sociais e morais. O contrato na hospitalidade comercial revelou múltiplas dimensões, cumprindo papel essencial na construção de relações mais transparentes, éticas e satisfatórias entre hóspedes e anfitriões. Em relação aos conceitos e abordagens sobre hospitalidade comercial, destaca-se a perspectiva relacional da hospitalidade, já que o conceito, não raro, atrelou-se à acolhimento. As características do contrato e as abordagens de hospitalidade identificadas e analisadas nos artigos selecionados permitem refletir sobre o próprio termo comercial, atrelado à hospitalidade, já que podem muito mais ser indicativo do lugar em que as trocas ocorrem do que do tipo de relações estabelecidas.

**Palavras-chave:** contrato; hospitalidade comercial; hotelaria; análise sistemática

## **ABSTRACT**

*The present dissertation addresses commercial hospitality and contractual agreements. From a historical-evolutionary perspective, it outlines the development of hospitality, tracing its origins from the caravanserais of Ancient Egypt and the concept of xenia in Ancient Greece, to its contemporary structuring following the Industrial Revolution. This approach facilitated the identification and categorization of selected articles into four thematic pillars—Lodging Facilities, Food and Beverage (F&B), Leisure, and Hotel Services—directing the focus toward the central objective of the study: understanding how contracts are represented and interpreted in academic studies on commercial hospitality within the hotel industry. To achieve this goal, 41 articles from 25 academic journals linked to the platform of the Brazilian National Association for Research and Postgraduate Studies in Tourism (ANPTUR) were analyzed. For corpus selection, articles were considered based on their explicit or implicit relation to commercial hospitality and contracts, as evidenced by titles, keywords, and abstracts. An interpretative analysis of the articles was conducted using Bakhtinian enunciative perspectives (Bakhtin, 2023) and interpretive frameworks (Gadamer, 1961). Content analysis (Bardin, 2016) was also employed in compiling certain results. Systematic analysis revealed conceptions highlighting the complexity and fluidity of commercial contracts within hospitality, emphasizing often implicit elements such as expectations and responsibilities, shaped by social and cultural factors that transcend mere economic relations. Investigative findings indicated that most contracts were of a hybrid nature, characterized by commercial, social, and moral traits. Contracts in commercial hospitality revealed multiple dimensions, playing a critical role in establishing more transparent, ethical, and satisfactory relationships between guests and hosts. Regarding concepts and approaches to commercial hospitality, the relational perspective stood out, as hospitality frequently appeared linked to notions of welcoming. The characteristics of contracts and hospitality approaches identified and analyzed in the selected articles facilitate a reflection on the term "commercial," as it relates to hospitality, suggesting that it may more significantly indicate the setting in which exchanges occur rather than the nature of the relationships themselves.*

**Keywords:** *contract; commercial hospitality; hospitality; systematic analysis.*