

## **HOSPITALIDADE E GESTÃO DE PESSOAS: ESTUDO DE CASO EM HOTÉIS DE NATAL/RN**

**Maria Aparecida de Araújo<sup>1</sup>**  
**Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto<sup>2</sup>**

### **Resumo**

A hospitalidade vem ganhando destaque nesses últimos anos devido à globalização, ao fenômeno turístico e às inter-relações que fundamentam as trocas culturais. A gestão de pessoas também vem recebendo atenção crescente, visto que ela facilita essas relações dentro das organizações hoteleiras. É nesse cenário globalizado, onde o turista tem realizado cada vez mais viagens em busca de experiências únicas e de um ambiente acolhedor que se justifica a importância deste trabalho. O estudo tem como objetivo norteador a identificação da hospitalidade nas unidades hoteleiras e sua relação com os elementos e processos da gestão de pessoas no contexto da hotelaria, que é um dos principais setores do turismo. A metodologia utilizada para a pesquisa teve caráter descritivo e exploratório, com abordagem qualitativa e aplicação do método de estudo de caso. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas com os gestores de meios de hospedagem. Para a análise de dados, foi utilizada a análise de conteúdo. Os resultados indicaram que a hospitalidade com enfoque comercial foi identificada nas unidades hoteleiras pesquisadas, pois buscam sempre um padrão de qualidade no atendimento, mas não deixam de oferecer um ambiente familiar e intimista, atuando com um foco regionalizado e personalizado. Os principais elementos da gestão estratégica de pessoas para um ambiente organizacional obter êxito e prestar de um serviço e atendimento de qualidade também foram identificados no estudo, a saber: comprometimento organizacional, motivação, estrutura organizacional, cultura organizacional, treinamento e desenvolvimento, recrutamento, seleção, desempenho e imagem competitiva. Portanto, percebeu-se que a prática da hospitalidade com enfoque profissional ou padronizada nesses hotéis de pequeno porte e o alinhamento dos processos da gestão de pessoas são fatores determinantes para a fidelização dos hóspedes, bem como a manutenção dessas organizações no mercado altamente competitivo, além de facilitar o alcance das metas e objetivos previamente traçados pela organização. Dessa forma, a hospitalidade aliada a uma gestão estratégica focada nas pessoas passa a ser uma tendência nos hotéis para atender, acolher e fidelizar o hóspede.

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Gestão Estratégica de Pessoas; Hotéis.

---

<sup>1</sup> Mestranda em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Graduação em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5575881831996595>. E-mail: [aparecida15araujo@yahoo.com.br](mailto:aparecida15araujo@yahoo.com.br).

<sup>2</sup> Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo (USP). Mestre em Administração e Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Professora do Programa de Pós-Graduação em Turismo e do Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2679486695792235>. E-mail: [leiliannebarreto@hotmail.com](mailto:leiliannebarreto@hotmail.com).