

EXCELÊNCIA NA GOVERNANÇA HOTELEIRA E A INTERFERÊNCIA NA HOSPITALIDADE

Elaine G. B. da Silva¹
Larissa B. Cardoso²
Giovanna A. T. Gomes³

O presente estudo aborda o tema a excelência na governança hoteleira e sua interferência na hospitalidade. De método qualitativo, este englobou a pesquisa bibliográfica e a observação participante, esta que foi realizada por uma das pesquisadoras pelo período correspondente a um ano e cinco meses no hotel Rio Vermelho, situado na cidade de Goiânia-GO. Esta observação se deu nos anos de 2014 e 2015. Aos demais colaboradores do meio de hospedagem foi comunicado que ali estaria um pesquisador exercendo aquele cargo com o intuito de desenvolver um trabalho técnico científico sobre o setor de governança. Nesta produção se apresenta como as atividades internas do empreendimento hoteleiro influenciam diretamente nos resultados dos serviços oferecidos. Para responder a pesquisa se identificou as responsabilidades e a importância da governança para o meio de hospedagem, destacou o elemento humano como fator preponderante de diferencial para a excelência da hospitalidade em hotelaria e verificou a hospitalidade no marketing positivo para a hotelaria e sua influência no turismo. E diante dos pontos levantados resultaram afirmativas como a importância da hospitalidade para os envolvidos na atividade turística, mais precisamente no setor hoteleiro. Concluiu-se que a excelência da governança depende fundamentalmente da valorização do elemento humano nas empresas hoteleiras, e que este elemento pode garantir um atendimento de qualidade, a hospitalidade como diferencial para atrair e fidelizar os hóspedes. Diante destes fatores, justifica-se investir em um quadro com colaboradores que perduram na empresa e têm noções de pertencimento em relação ao hotel, trabalham satisfeitos ao se sentirem valorizados e respeitados em seus locais de atuação profissional. Destaca-se então a importância dos colaboradores para se alcançar a excelência na hospitalidade e a manutenção do marketing turístico do destino em que está localizado o empreendimento.

Palavras-chave: governança, hospitalidade, hotelaria, marketing turístico.

¹ Diretora de EB Consultoria Eventos e Turismo, Mestra em Turismo e especialista em Gestão de Negócios Turísticos pela Universidade de Brasília. Contato: elaineborgesturismo@hotmail.com .Tel. (21) 97184-6068

² Especialista em Gestão de Empreendimentos Turísticos e Eventos – SENAC-GO. Contato: Larissabctur@gmail.com

³ Coordenadora do Observatório do Turismo do Estado de Goiás – IPTUR, Mestra em Turismo e Hotelaria pela Univali. Contato: giotavares.adriana@hotmail.com

