

## A HOSPITALIDADE COMO AGENTE DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO EM UM RESTAURANTE NA CIDADE DE PORTO ALEGRE- RS

Carlos Leoni <sup>1</sup>

Maria Luiza Cardinale Baptista <sup>2</sup>

### RESUMO

O presente trabalho possui como intuito principal estabelecer relações entre a hospitalidade e a comunicação organizacional. Nessa perspectiva, a pesquisa aplicada ocorreu em um restaurante na cidade de Porto Alegre. As relações analisadas transitam entre a comunicação interpessoal, passando igualmente pelos relacionamentos entre colaboradores, postura, cordialidade e aperfeiçoamento profissional. O estudo específico dessa organização procura revelar se o empreendimento gastronômico em questão faz (ou não) uso desses recursos, tanto no âmbito pessoal quanto no profissional e organizacional. A metodologia utilizada neste trabalho foi o Estudo de Caso, através de aplicação de instrumento de coleta de dados ao gestor do estabelecimento, e a Observação Participante, a partir da realização de sucessivas visitas do autor da pesquisa ao referido local. Os resultados obtidos sinalizam que a hospitalidade constitui-se em um meio importante para o aprimoramento das comunicações no ambiente gastronômico, tanto no trato para com seus funcionários, como quanto seus fornecedores e clientes.

**Palavras-chave:** Hospitalidade/Amorosidade; Comunicação; Restaurante; Comensalidade.

---

<sup>1</sup> Carlos Leoni, graduado em comunicação social – publicidade e propaganda – FMU/FIAM. Especialista em Comunicação estratégica – Metodista do Sul – IPA. Mestrando em Turismo e Hospitalidade na Universidade de Caxias do Sul. Pesquisador membro do grupo Amorcomtur - Grupo de Estudos em Comunicação, Turismo, Amorosidade e Autopoiese (UCS/CNPQ), e-mail: [leoni.leoni@gmail.com](mailto:leoni.leoni@gmail.com) - Cel. (51) 7400-7688.

<sup>2</sup> Maria Luiza Cardinale Baptista - Doutora em Ciências da Comunicação, pela ECA/USP. Professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da UCS (BRASIL). Pesquisadora com apoio CNPq. Coordenadora do Amorcomtur! Grupo de Estudos em Comunicação, Turismo, Amorosidade e Autopoiese (CNPq-UCS) e integrante do Filocom (ECA/USP). Editora associada da RBTur. Pesquisadora visitante sênior da UFAM. email: [malu@pazza.com.br](mailto:malu@pazza.com.br).

