Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.2
2021/02
ISSN 2178-6925

RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO MEIO DE HOSPEDAGEM: O ENTENDIMENTO DOS ESTUDANTES DE UM CURSO TÉCNICO

INTERPERSONAL RELATIONSHIPS AT MEANS OF ACCOMMODATION: STUDENTS' UNDERSTANDING OF A TECHNICAL COURSE

Daniela Braz Amaral
Técnica em Hospedagem – Colégio Técnico da UFRRJ (CTUR), Brasil
E-mail: danielabrazam21@gmail.com
Higor Teixeira Mazzaro
Técnico em Hospedagem – Colégio Técnico da UFRRJ (CTUR), Brasil
E-mail: higormazzaro@gmail.com
Iasmim de Souza Silva
Técnica em Hospedagem – Colégio Técnico da UFRRJ (CTUR), Brasil
E-mail: iasmimdessilva@gmail.com
Laura Berg de Oliveira
Técnica em Hospedagem – Colégio Técnico da UFRRJ (CTUR), Brasil
E-mail: lauraberg2021@outlook.com
Robert Larrik Santos de Oliveira
Técnico em Hospedagem – Colégio Técnico da UFRRJ (CTUR), Brasil
E-mail: larrikoliveira@gmail.com
Telma Oliveira Soares Velloso
Doutoranda em Geografia pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ,
Professora Substituta – Colégio Técnico da UFRRJ (CTUR), Brasil
E-mail: telmavelloso91@gmail.com

Recebido: 21/06/2021 – Aceito: 24/06/2021

Resumo

Este estudo tem como objetivo alcançar uma maior compreensão acerca das relações pessoais nos meios de hospedagem, analisando através do entendimento dos estudantes do Curso de Hospedagem do Colégio Técnico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (CTUR/UFRRJ) acerca do tema. A pesquisa é de caráter qualitativo, a qual utilizou-se como ferramenta a análise bibliográfica e aplicação de questionário, onde indagou-se o entendimento dos estudantes a respeito do tema tratado, a importância das relações interpessoais e intrapessoais para um melhor convívio nos meios de hospedagem, a definição dos termos e a avaliação das concepções finais dos entrevistados. Pode-se concluir que os participantes possuem bom entendimento da área e reconhecem a sua importância nos meios de hospedagem.

Palavras-chave: Hotelaria; Relações Interpessoais; Relações Intrapessoais; Formação Técnica.

Abstract

This study has the aim to achieve a greater understanding about personal relationships at means of accommodation, analyzing through the students of the Hosting Course from Colégio Técnico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (CTUR/UFRRJ) understanding about the theme. The research has qualitative character, which used as a too the bibliographic analysis and questionnaire application, where students were inquired about their understanding the approached theme, the importance of the interpersonal relationships and intrapersonal for a better conviviality in means of accommodation, the definition of terms and the evaluation of final conceptions of the interviewees. In conclusion the participants have a good understanding of the area and recognize its importance in the means of accommodation.

Keywords: Hospitality; Interpersonal Relationships; Intrapersonal Relationships; Technical Education

1. Introdução

O estudo se baseia no aprofundamento das relações pessoais, sendo subdivididas em relações intrapessoais e relações interpessoais. As intrapessoais podem ser definidas como a capacidade de compreender os próprios desejos e limites, aperfeiçoando seu autoconhecimento. Já as interpessoais são compreendidas pela habilidade de interação entre diferentes indivíduos. De acordo com Weber (1999), as relações sociais podem ser definidas como:

> O comportamento reciprocamente referido quanto a seu conteúdo de sentido por uma pluralidade de agentes e que se orienta por essa referência. A relação social consiste, portanto, completa e exclusivamente na probabilidade de que se aja socialmente numa forma indicável (pelo sentido), não importando, por enquanto, em que se baseia essa probabilidade (WEBER, 1999, p. 16).

O trabalho no meio hoteleiro demanda o entendimento e um uso adequado dos conhecimentos das relações pessoais, fator determinante no convívio entre indivíduos. A hotelaria é baseada na interação entre hóspedes e funcionários do meio de hospedagem, sendo fundamental a construção de um ambiente pautado no respeito e na empatia.

A finalidade da pesquisa é compreender a importância das relações pessoais nos meios de hospedagem, analisando o entendimento dos estudantes do Curso Técnico em Hospedagem do Colégio Técnico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (CTUR/UFRRJ), através da elaboração de um questionário acerca do tema abordado.

Dessa forma, o estudo foi construído a partir de quatro etapas: o entendimento dos estudantes acerca do tema tratado, a importância das relações interpessoais e intrapessoais para um melhor convívio nos meios de hospedagem, definição dos termos e avaliação das concepções finais dos entrevistados. Além disso, foi abordado a importância do estudo das relações pessoais na formação do técnico em hospedagem.

2. Revisão da Literatura

2.1. O que são as relações pessoais

As relações pessoais são a forma de interação constituída pela raça humana ao longo da sua evolução para ser utilizada como ferramenta de convívio das sociedades. Ou seja, as relações pessoais são o meio que a humanidade desenvolveu seus aspectos de sociabilidade como suas estruturas de organização socioculturais.

O estudo das interações sociais pode ser dividido em duas esferas distintas entre si; mas ainda sim interligadas e equivalentes. Essas esferas são as relações interpessoais e as relações intrapessoais.

A esfera das relações interpessoais é caracterizada pelo processo de interação que envolve associações sociais entre grupos de pessoas. Dessa forma,

“as pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115).

Assim a comunicação interpessoal se torna um componente fundamental na gestão hoteleira, que são as práticas e teorias da administração dos meios de hospedagem. Já que nos serviços de hospedagem as pessoas são levadas a interagir permanentemente com grupos diversos, desde a equipe até os hóspedes. Porém, para que haja uma comunicação interpessoal de qualidade é necessária uma boa relação intrapessoal. Isto é, a que um indivíduo estabelece com ele mesmo e com seus próprios sentimentos. Segundo Howard Gardner, criador da teoria das múltiplas inteligências, entende-se as relações intrapessoais como:

> o conhecimento dos aspectos internos de uma pessoa: o acesso ao sentimento da própria vida, à gama das próprias emoções, à capacidade de discriminar essas emoções e eventualmente rotulá-las e utilizá-las como uma maneira de entender e orientar o próprio comportamento. A pessoa com boa inteligência intrapessoal possui um modelo viável e efetivo de si mesma. Uma vez que esta inteligência é a mais privada, ela requer a evidência a partir da linguagem, da música ou de alguma forma mais expressiva de inteligência para que o observador a perceba funcionando. (GARDNER, 1995, p. 28).

Assim, os benefícios do autoconhecimento se refletem nos relacionamentos interpessoais e no profissionalismo, pois uma pessoa que tem essa habilidade é capaz de reconhecer seus defeitos, virtudes, limites e aptidões, além de usá-los em prol do coletivo o trabalho em equipe se torna mais fácil (BRENNAND e VASCONCELOS, 2005).

2.2. A importância das relações interpessoais na formação

É notório que as relações pessoais, no âmbito escolar, são de suma importância para a formação de um estudante, uma vez que nela ocorre o primeiro contato social com mais pessoas, juntamente com os pais ou responsáveis, influenciando na formação do indivíduo e como ele age em sociedade. Logo uma escola que promove o trabalho em equipe e proporciona a troca de saberes agrega na melhoria desta habilidade social, facilitando o futuro do discente.

Quanto aos professores, observa-se que para o estudante possuir um bom rendimento, eles terão que aprimorar o modo com que conduzem suas aulas, pois o aprendizado está ligado diretamente na relação discente-docente. Deste modo, descreve-se oito fatores que contribuem para o processo instrucional do professor com os estudantes, sendo: orientação, estruturação, questionamento, modelagem de ensino, aplicações, gestão do tempo e papel do professor em tornar a sala de aula um aprendizado (CREEMERS e KYRIAKIDES, 2008).

Dentre tantos fatores relevantes, identifica-se que as relações interpessoais podem favorecer o bom relacionamento entre os estudantes, ocorrendo a boa interação, desenvolvendo a empatia e principalmente o modo de como trabalhar com o público, bem como saber lidar com opiniões e desejos adversos.

Abordando essa habilidade na formação do Técnico em Hospedagem, fica claro que é através dela que o estudante irá desenvolver de forma mais aprofundada a comunicação social. Posto isto, nota-se que o estudante da área lidará melhor com aspectos que poderiam ser encarados como defeitos no futuro ambiente de trabalho, como por exemplo, com sua timidez. Assim, aprimorando e desenvolvendo métodos de relacionamentos os quais facilitarão um excelente tratamento com os hóspedes, quando estiverem inseridos no mercado de trabalho, bem como ampliando sua capacidade de persuasão, fazendo com que saiba negociar com os clientes e possa expandir seu procedimento de negociação.

Diante do exposto, conclui-se que o futuro profissional em hospedagem irá se sentir motivado ao trabalho, na medida que o próprio possuirá um bom relacionamento com os hóspedes e colegas de profissão. Consequentemente, a sua produtividade aumentará, gerando resultados positivos tanto pessoais quanto para a empresa, pois a comunicação é a chave do sucesso e do bom desempenho profissional.

Isso posto, ao aplicar o questionário, a pergunta número cinco: “você acha que as relações interpessoais e intrapessoais são importantes para um melhor convívio nos meios de hospedagem? Por quê?” teve como propósito questionar a importância das relações em meios de hospedagem. Nela, foi constatado que 93,5% dos participantes concordam que as relações interpessoais e intrapessoais são de extrema importância para a hospedagem, onde justificaram que é vital

conhecer os limites e as vontades dos colegas de trabalho, principalmente as próprias, a fim de dispor de um ambiente de trabalho harmônico, logo, relacionando-se de forma mais eficiente com os hóspedes e garantindo um atendimento de qualidade.

2.3. As relações interpessoais nos meios de hospedagem

Inicialmente, é preciso definir e compreender o conceito de meio de hospedagem. Em 2008, foi formulada a Lei Geral do Turismo, ou Lei nº 11.771/2008, com o objetivo de acompanhar e suprir as demandas do setor turístico. O artigo 23 da referida lei, apresenta que,

> Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008).

Além disso, o artigo citado apresenta quatro incisos normatizando a adequação dos meios de hospedagem, a prestação de serviço e a regulamentação das diárias, com a finalidade de aperfeiçoar o relacionamento entre hóspedes e meios de hospedagem, além de regulamentar as diretrizes do setor turístico.

Como os meios e serviços prestados pelas hospedagens estão estreitamente ligados à prestação de serviços e satisfação das exigências dos clientes, é fundamental a aplicação de conceitos relacionados às práticas de relações interpessoais na busca por um serviço de qualidade. As relações interpessoais são, indiscutivelmente, a base de qualquer interação humana, sendo muito importantes no convívio entre os indivíduos e são de suma importância nos meios de hospedagem.

Ademais, funcionários dos meios de hospedagem devem ser sempre cordiais e cautelosos com os hóspedes, justamente pelo atendimento interferir diretamente na avaliação do serviço ofertado. A comunicação, seja ela verbal ou não verbal, clara e objetiva é fundamental durante esses momentos. Destaca-se que “para nos comunicarmos efetivamente, devemos compreender que somos

todos diferentes na maneira como vemos o mundo, e usar esse entendimento como guia para nossa comunicação com os outros" (ROBBINS, 1987, p. 154). Além disso, o empreendimento hoteleiro deve fazer uma seleção minuciosa de funcionários aptos, pois

> é desejável que os meios de hospedagens direcionem os seus esforços no processo de aprimoramento dos seus padrões de qualidade, buscando desenvolver culturas positivas, focalizando valores, competências e características que incentivem o desempenho dos seus funcionários, que tratam diretamente com as pessoas através da prestação de seus serviços, buscando garantir serviços de qualidade, e a satisfação das necessidades e dos desejos de outros seres humanos (SILVA e ALVES, 2012, p. 6).

Portanto, as relações interpessoais são de extrema importância na área da hotelaria, influenciando diretamente a qualidade do serviço prestado. Precisamente, é necessário que todos os trabalhadores compreendam e sigam as regras de convivência do meio de hospedagem e apresentem qualidades relacionadas às práticas das relações interpessoais e do bom desenvolvimento da sua relação intrapessoal. Um bom serviço conta com um atendimento excelente, características complementares e fundamentais para a estabilidade do serviço turístico no mercado atual, visto que existem muitas possibilidades com as interações de um mundo cada vez mais globalizado.

3. Metodologia

Como primeiro passo para a iniciação do processo de pesquisa, foi necessária uma ferramenta de coleta de dados que fosse adequada aos objetivos do estudo. Seguindo essa linha de raciocínio, foi elaborado um formulário com perguntas, cuja respostas variam entre abertas e fechadas para melhor avaliar o entendimento dos entrevistados. Sendo assim:

> O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. A partir dessa conceituação, pode-se, portanto, definir pesquisa social como o processo que, utilizando a metodologia científica, permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social. (GIL, 1999, p. 42)

A pesquisa possui caráter qualitativo, tendo como objeto de estudo a coleta de dados através de questionários e levantamentos bibliográficos acerca das relações pessoais. Por estar diretamente ligado a área das ciências humanas e sociais, significa pontuar que ele age no campo de valores, crenças, modo de agir e de se expressar (MINAYO, 2011), o que implica no modo como as pessoas se relacionam e o reflexo que esses ideais têm nessas relações.

Ressalta-se que a pesquisa qualitativa assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação. (MAANEN, 1979, p. 520).

A base da pesquisa foi o questionário, que serviu como uma ferramenta de apanhamento de informações a respeito do conhecimento dos estudantes sobre o tema abordado. Este método de pesquisa, caracteriza-se pela busca da compreensão da realidade a quem ele está sujeito.

> Podendo ser definido como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc. (GIL, 1999, p. 128)

Com isso, torna-se único no modo que ele consegue captar o conhecimento e a vivência nas respostas dos entrevistados, por meio de questões objetivas ou mais abrangentes de acordo com os seus ideais. Além do formulário, foram realizados levantamentos bibliográficos, visando o aprofundamento e o embasamento do tema.

Tendo como público alvo os estudantes do Curso Técnico em Hospedagem, foi escolhido o Colégio Técnico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (CTUR/UFRRJ), a qual esse curso contava com 191 estudantes matriculados no período de realização da pesquisa. Além de ser uma importante instituição de ensino e formação técnica no município de Seropédica – RJ, é também referência no Estado do Rio de Janeiro.

Perguntas do Questionário	Tipos de respostas
Pergunta 01: Você sabe o que são as relações interpessoais?	Questão fechada: (sim) ou (não)
Pergunta 02: Você sabe o que são as relações intrapessoais?	Questão fechada: (sim) ou (não)
Pergunta 03: O que você acha que são as relações interpessoais?	Questão aberta
Pergunta 04: O que você acha que são as relações intrapessoais?	Questão aberta
Pergunta 05: Você acha que as relações interpessoais e intrapessoais são importantes para um melhor convívio nos meios de hospedagem? Por quê?	Questão aberta
Pergunta 06: E agora, você continua definindo as relações interpessoais e intrapessoais da mesma forma?	Questão aberta
Pergunta 07: Sua opinião sobre a importância das relações interpessoais e das relações intrapessoais nos meios de hospedagem mudou após a ler a definição conceitual? Se sim, em quê?	Questão aberta

TABELA 01: QUESTIONÁRIO UTILIZADO (AUTORES, 2020)

O questionário (TABELA 01), aplicado para os estudantes do Curso Técnico de Hospedagem do CTUR/UFRRJ, foi dividido em quatro etapas: o entendimento dos estudantes acerca do tema tratado, a importância das relações interpessoais e intrapessoais para um melhor convívio nos meios de hospedagem, definição dos termos e avaliação das concepções finais dos entrevistados.

4. Resultados e Discussão

Para iniciar a análise dos dados coletados do questionário, deve-se primeiramente pontuar que foram entrevistados estudantes do Curso de Hospedagem do Colégio Técnico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Do universo de 191 estudantes matriculados, 46 participaram da referida pesquisa, destacando que em duas turmas não se obteve nenhuma participação. Do total da amostragem, 52,2% eram estudantes do último módulo, ou seja, passaram pela

disciplina de Relações Interpessoais. Isso mostra que mais da metade das respostas são de pessoas que sabem a definição técnica do tema proposto.

Considerando que as relações pessoais podem ser subdividas em intrapessoais e interpessoais, as duas primeiras perguntas foram se os alunos sabiam o que estas seriam, por isso foram as únicas questões fechadas. A proposta foi de questionar inicialmente, para depois perguntar o que entenderiam sobre as relações pessoais, de modo a confrontar a falta da compreensão, caso fosse apresentada na parte de perguntar o que seria para os participantes a definição das relações interpessoais e intrapessoais.

De tal modo, ao analisar as respostas dos alunos, foi possível perceber que o conhecimento prévio acerca da temática é consideravelmente alto. Isso se mostra nos gráficos abaixo, a qual 82,6% (GRÁFICO 01) e 73,9% (GRÁFICO 02) de pessoas que responderam, apontaram que sabem o que são as relações interpessoais e intrapessoais, respectivamente. Após, foram realizadas outras duas perguntas, abertas, sobre a definição desses conceitos.

Pergunta 01 - Você sabe o que são as relações interpessoais?

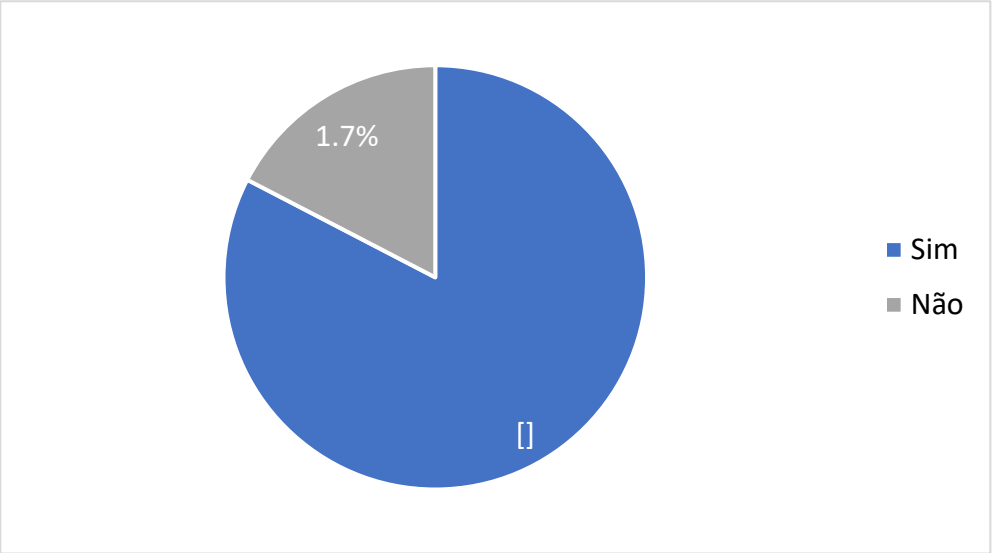

GRÁFICO 01: VOCÊ SABE O QUE SÃO AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS? (AUTORES, 2020)

Pergunta 02 - Você sabe o que são as relações intrapessoais?

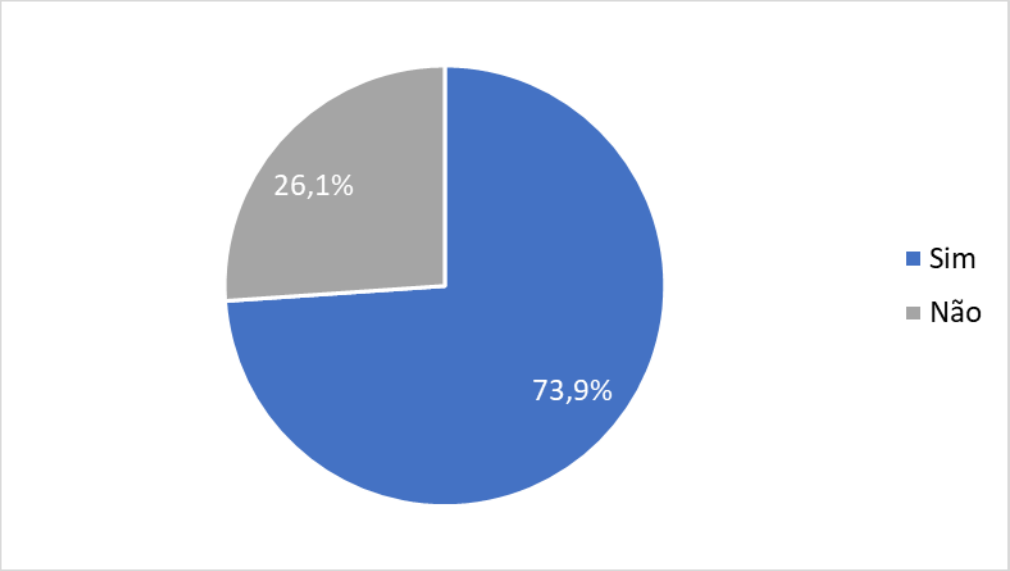

GRÁFICO 02: VOCÊ SABE O QUE SÃO AS RELAÇÕES INTRAPESSOAIS? (AUTORES, 2020)

Além disso, ao serem perguntados sobre o que eles imaginavam o que seriam as relações pessoais, sendo interpessoal e intrapessoal, a maioria chegou em um consenso de resposta. Isso pode ser observado nos gráficos abaixo, a qual 89,1% (GRÁFICO 03) concordaram que as relações interpessoais seriam “relações com outras pessoas” (entrevistado nº 23).

Vale pontuar que dentre esse percentual de 89,1% (GRÁFICO 03), 3,3% responderam que as relações interpessoais têm conexão com um bom relacionamento e/ou bom convívio. Ainda nos 89,1%, (GRÁFICO 03), 1,1% acredita que as relações interpessoais estão ligadas aos interesses em comum, metas e ideias dos envolvidos na relação.

Nessa mesma linha, quando questionados sobre as relações intrapessoais, 78,3% (GRÁFICO 04) dos participantes, entenderam que estas podem ser entendidas como a relação consigo mesmo e o autoconhecimento. Acredita-se que as porcentagens nas respostas só não foram iguais, porque ainda há uma menor compreensão sobre as relações intrapessoais se comparadas as relações interpessoais. Embora, caiba destacar que para a realização de bons relacionamentos interpessoais, seja necessário que as pessoas consigam desenvolver uma boa relação intrapessoal, ou seja, consigo mesmo e assim

possam saber dos limites e possibilidades, das qualidades e defeitos, dentre outros aspectos próprios.

Pergunta 03 - O que você acha que são as relações interpessoais?

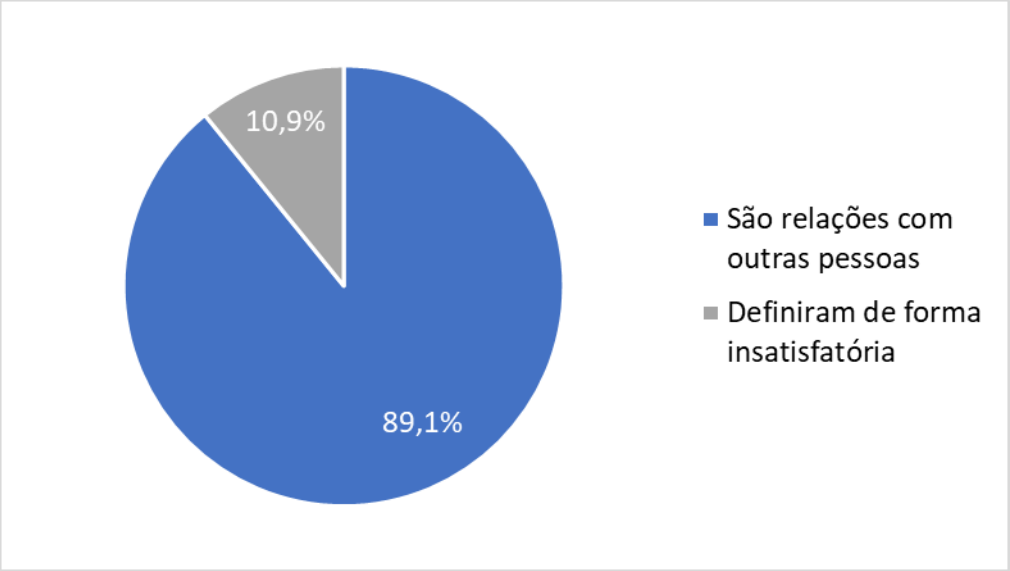

GRÁFICO 02: O QUE VOCÊ ACHA QUE SÃO AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS? (AUTORES, 2020)

Pergunta 04 - O que você acha que são as relações intrapessoais?

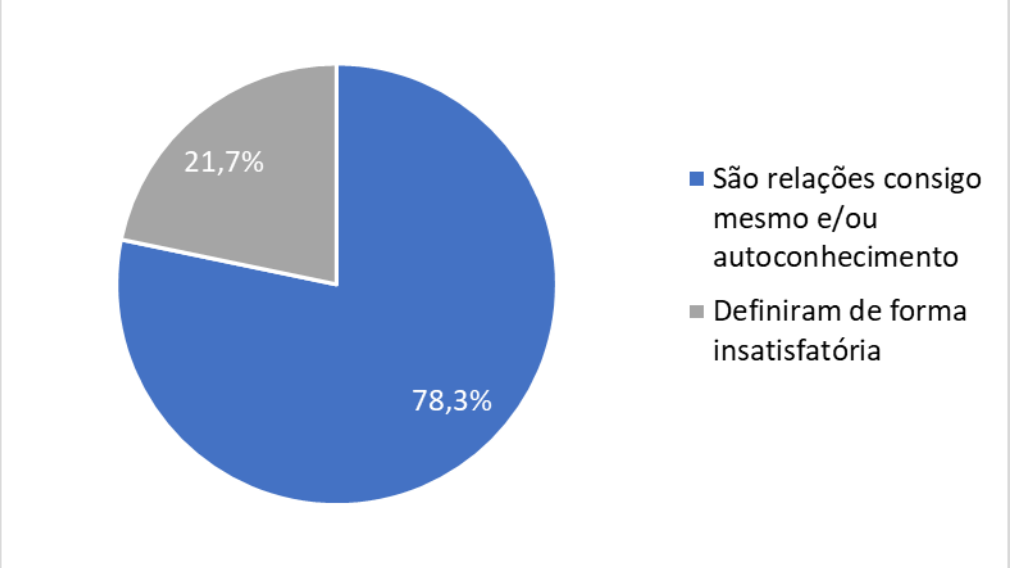

GRÁFICO 03: O QUE VOCÊ ACHA QUE SÃO AS RELAÇÕES INTRAPESSOAIS? (AUTORES, 2020)

É interessante perceber que o entendimento dos entrevistados acerca dos conceitos apresentados é algo do qual se aproxima das definições técnicas. O conhecimento prévio sobre a etimologia desses conceitos também auxilia bastante na hora de defini-los, pois faz com que a pessoa tenha uma ideia sobre o que ele se trata.

Após as perguntas sobre as relações pessoais, foi necessário entender a percepção dos estudantes do Curso Técnico em Hospedagem sobre a importância delas na formação e no exercício da profissão de um futuro técnico. Em função disso, foi perguntado a estes, como futuros profissionais, se consideram de grande valia essas relações dentro dos meios de hospedagem e qual a justificativa que eles dariam para suas respostas. Assim, podemos perceber que a grande maioria dos entrevistados, cerca de 93,5% (GRÁFICO 05), consideram as relações pessoais como importantes na vida pessoal e profissional de um futuro técnico e no ambiente de trabalho.

Pergunta 05 - Você acha que as relações interpessoais e as relações intrapessoais são importantes para um melhor convívio nos meios de hospedagem? Por quê?

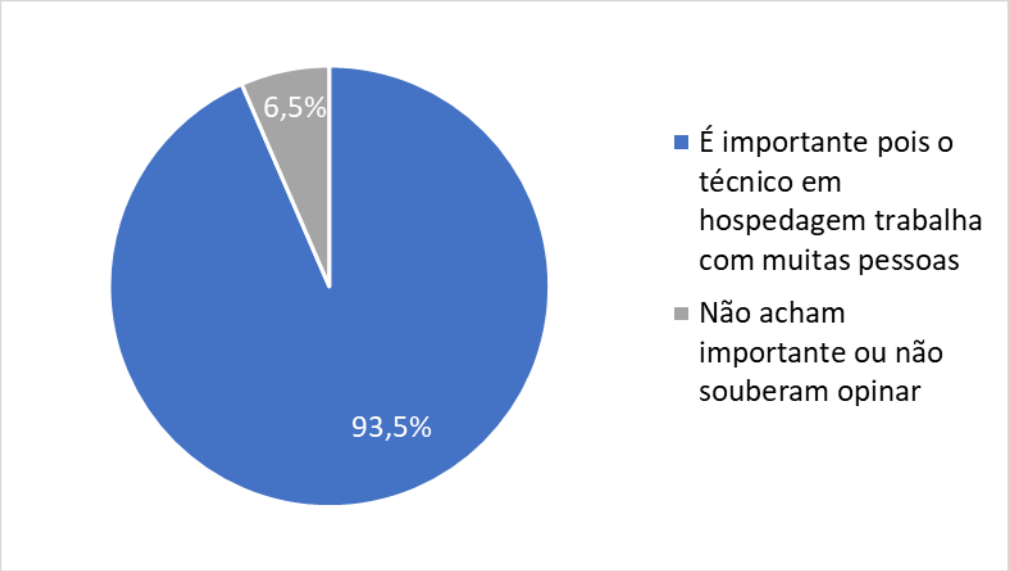

GRÁFICO 04: VOCÊ ACHA QUE AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS E AS RELAÇÕES INTRAPESSOAIS SÃO IMPORTANTES PARA UM MELHOR CONVÍVIO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM? POR QUÊ? (AUTORES, 2020)

Ao fim da primeira parte da pesquisa empírica, foram apresentadas aos entrevistados as definições técnicas dos conceitos de relações interpessoais e intrapessoais. Logo depois da apresentação dessas definições, as duas últimas perguntas do questionário foram propostas aos participantes. Essas perguntas serviram para avaliar se o conhecimento, os pré-conceitos e a importância dada às relações pessoais continuaram as mesmas ou se mudaram após as definições técnicas.

Como esperado após as análises das perguntas da parte primeira, muito pouco se alterou nas concepções dos entrevistados em relação às definições e à importância das relações pessoais na formação de um futuro técnico de qualidade.

É possível observar isso quando mais de 84,8% (GRÁFICO 06) das pessoas responderam que mantém as definições dadas por elas na primeira parte do questionário. Além de quase 89,1% (GRÁFICO 07) terem dito que as suas opiniões acerca da importância desses conceitos não se alteraram, mesmo após a leitura das definições técnicas, como podem ser observados nos seguintes gráficos.

Pergunta 06 – E agora, você continua definindo as relações interpessoais e intrapessoais da mesma forma?

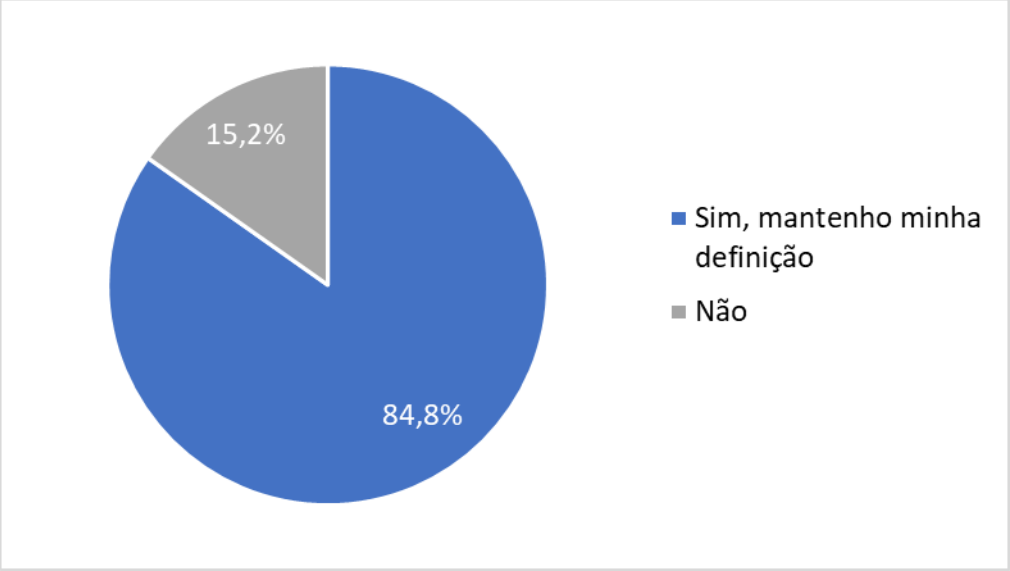

GRÁFICO 05: E AGORA, VOCÊ CONTINUA DEFININDO AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS E INTRAPESSOAIS DA MESMA FORMA? (AUTORES, 2020)

Pergunta 07 - Sua opinião sobre a importância das relações interpessoais e das relações intrapessoais no meio de hospedagem mudou após ler as definições conceituais? Se sim, em quê?

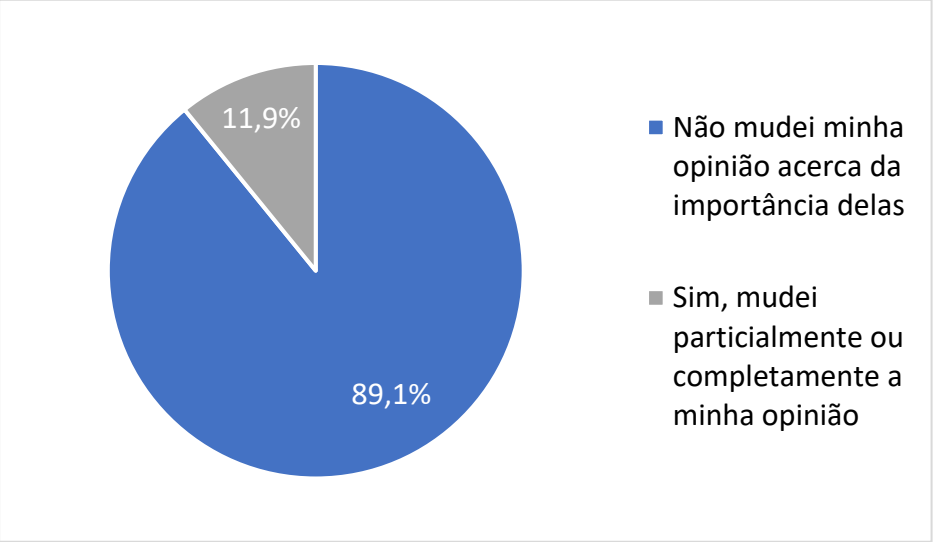

GRÁFICO 06: SUA OPINIÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS E DAS RELAÇÕES INTRAPESSOAIS NO MEIO DE HOSPEDAGEM MUDOU APÓS LER AS DEFINIÇÕES CONCEITUAIS? SE SIM, EM QUÊ? (AUTORES, 2020)

De tal modo, a participação evidenciou informações importantes acerca das relações pessoais. Foi possível constatar a relevância desses conceitos para o futuro técnico em hospedagem quando considerada a sua inserção no mercado profissional, bem como, possíveis aplicações em situações cotidianas da vida pessoal.

5. Conclusão

A finalidade deste trabalho foi de compreender o conhecimento dos estudantes do Curso Técnico em Hospedagem, como futuros profissionais da área, a respeito da importância das relações pessoais nos meios de hospedagem. Desta forma, nota-se que os participantes do questionário possuem um conhecimento considerável sobre as relações sociais no âmbito hoteleiro.

Através de toda a análise foi possível perceber que as relações interpessoais e intrapessoais estão interligadas, entretanto possuem significados

diferentes. A análise nos apontou que o entendimento do técnico em hospedagem é majoritariamente de que as relações pessoais são vitais para um convívio profissional adequado. Para que boas relações no ambiente de trabalho se estabeleçam é necessário compreender os sentimentos que motivam as ações humanas e dessa forma observar como eles afetam o comportamento individual e, consequentemente, em grupo.

Percebe-se que no mundo contemporâneo o individualismo é predominante. Todavia no mercado hoteleiro isso é inviável de ocorrer, visto que é uma área em que se deve prevalecer a empatia, uma vez que o prestador de serviço necessita estar sempre conectado com o seu cliente, para assim atender seus desejos, mantendo um grau satisfatório de qualidade.

Os colaboradores precisam sempre ter em mente que no ambiente de trabalho é necessário separar a vida pessoal da profissional, não deixando que seus problemas pessoais afetem o bom desempenho de suas funções. Logo, com a dissociação dessas esferas os resultados serão positivos.

Portanto, fica claro que a disciplina de relações interpessoais é imprescindível para formação do técnico em hospedagem, tanto de maneira profissional como de maneira pessoal. Visto que, o conhecimento desses conceitos auxilia na manutenção das interações sociais.

Referências

BRASIL. **LEI Nº 11.771 - Política Nacional de Turismo**. Brasília, 17 Setembro 2008. Disponivel em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/93158/lei-do-turismo-lei-11771-08#art-23>. Acesso em: 03 de dezembro 2020.

BRENNAND, E. G. D. G.; VASCONCELOS, G. C. O Conceito de potencial múltiplo da inteligência de Howard Gardner para pensar dispositivos pedagógicos multimidiáticos. **Ciências & Cognição**, v. 5, n. 31, Julho, 2005.

CHIAVENATO, I. **Iniciação à teoria das organizações**. 1ª. ed. Barueri: Manole, 2010.

CREEMERS, B. P. M.; KYRIAKIDES, L. Using a multidimensional approach to measure the impact of classroom-level factors upon student achievement: a study

testing the validity of the dynamic model. **School Effectiveness and School Improvement**, v. 19, p. 183-205, 2008.

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. 1ª. ed. Porto Alegre: Artmed, 1995.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MAANEN, J. V. Recuperando os métodos qualitativos para a pesquisa organizacional: um prefácio. **Ciência Administrativa Trimestral**, v. 24, p. pp. 520-526, 1979.

MINAYO, M. C. D. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Saúde Pública**, p. 621-626, outubro, 2011.

ROBBINS, A. **Poder sem limites: o caminho do sucesso pessoal pela Programação Neurolingüística**. Tradução de Muriel Alvez Brazil. Revisada. ed. São Paulo: Best Seller, 1987.

SILVA, M. D. C.; ALVES, K. D. S. Hospitalidade e os processos de gestão de pessoas e serviços em meios de hospedagem: Estudo de caso de um Hotel de Ouro Preto-MG, **Anais do VII Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul – Turismo e Paisagem: relação complexa**. Caxias do Sul, RS, p. 6-15, Novembro 2012.

WEBER, M. **Economia e Sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva.** Tradução de Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa. Brasília: Universidade de Brasília; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, v. I, 1999. 586 p.