

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

Ester Paim Dutra da Silva

**ANÁLISE DA COMENSALIDADE E DA HOSPITALIDADE
NO HOTEL APPEL DE SANTA MARIA\RS**

**Santa Maria, RS
2021**

Ester Paim Dutra da Silva

**ANÁLISE DA COMENSALIDADE E DA HOSPITALIDADE
NO HOTEL APPEL DE SANTA MARIA/RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, do Departamento de Turismo do Centro de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Federal de Santa Maria como requisito parcial para obtenção do título de **Gestor de Turismo**.

Orientador: Dr. Gilvan Odival Veiga Dockhorn

**Santa Maria, RS
2021**

Ester Paim Dutra da Silva

**ANÁLISE DA COMENSALIDADE E DA HOSPITALIDADE
NO HOTEL APPEL DE SANTA MARIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, do Departamento de Turismo do Centro de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Federal de Santa Maria como requisito parcial para obtenção do título de **Gestor de Turismo**.

Aprovado em 19 de janeiro de 2021:

Gilvan Odival Veiga Dockhorn, Dr. (UFSM)
(Presidente/ Orientador)

Profa. Mônica Elisa Dias Pons, Dr. (UFSM)

Prof. Thiago Reis Xavier, Dr. (UFSM)

**Santa Maria, RS
2021**

Dedicatória

Dedico esse trabalho aos meus familiares e amigos que me deram força e apoio para chegar até aqui, em especial, aos meus pais por estarem sempre ao meu lado me apoiando e por sonharem comigo.

AGRADECIMENTOS

Ao finalizar esta etapa da minha vida, é com grande felicidade que agradeço aqueles que de alguma forma fizeram parte dessa caminhada, tanto pessoal quanto profissional. Não foi fácil chegar até aqui, mas foi possível, graças a algumas pessoas.

Inicialmente agradeço a Deus, por me dar forças de chegar até aqui e por me guiar por todo o caminho.

Aos meus pais, Sandra da Silva Paim e Cristiano Dutra da Silva, que fizeram para mim e meu irmão tudo o que estava ao seu alcance, por todos os meus valores e princípios, pelo apoio e por sonharem esse sonho comigo, obrigada.

Ao meu namorado, pelo apoio e por ser meu refúgio sempre que precisei.

Um significado agradecimento ao meu orientador Dr. Gilvan Odival Veiga Dockhorn, por ter aceitado o convite para ser meu orientador, como também, sua disponibilidade, simpatia, paciência e apoio demonstrados durante a realização deste trabalho. Foi um privilégio.

A todos os professores do Curso de Gestão de Turismo da Universidade Federal de Santa Maria, agradeço pela oportunidade e por toda a aprendizagem.

Obrigada aos amigos que o Turismo me deu, com quem dividi trabalhos, preocupações, angústias, soubemos mais do que ninguém que muitas vezes não desistimos de tudo por termos uns aos outros, principalmente no período pandêmico, obrigada pelos grandes momentos e pelos nossos lanches coletivos, “ninguém solta a mão de ninguém”.

Sou extremamente grata ao Hotel Appel, em especial a Shirley Souza e o Diego Caro, por terem aceitado minha proposta e por possibilitarem a realização da pesquisa, agradeço a toda equipe.

Obrigada a todos!

RESUMO

ANÁLISE DA COMENSALIDADE E DA HOSPITALIDADE

NO HOTEL APPEL DE SANTA MARIA

AUTOR: Ester Paim Dutra da Silva

ORIENTADOR: Dr. Gilvan Odival Veiga Dockhorn

A hospitalidade e a comensalidade são fatores que se encontram em constante crescimento. A hospitalidade é como uma dádiva, feita por aquele que a faz sem esperar por nada em troca. A comensalidade é o ato de se comer junto, como uma demonstração de solidariedade e de coletividade, está ligada a nossa essência, e é através da alimentação que conhecemos a história de um local. O turismo e tais conceitos são itens que possuem uma direta ligação entre si, e desde a antiguidade encontram-se presentes no dia a dia das pessoas. Assim sendo, a qualidade da hospitalidade e da comensalidade na hotelaria são agentes de extrema importância, levando em consideração, ser essencial ter uma boa estadia somado a uma alimentação de qualidade, pois são itens fundamentais para a satisfação dos turistas durante a viagem. Este estudo trata da hospitalidade e da comensalidade no Hotel Appel de Santa Maria, buscando entender se tais conceitos possuem importância para o hotel, pela visão dos hóspedes, dos colaboradores, como também a visão que a autora terá, através da sua pesquisa participante. Os procedimentos metodológicos foram desenvolvidos a partir de uma pesquisa bibliográfica, pesquisa qualitativa, pesquisa quantitativa, pesquisa de campo e uma pesquisa participante, como técnica de pesquisa foi utilizado questionários presenciais, como também de forma online através da plataforma Google Forms, obtendo 101 respostas, questionários presenciais para os colaboradores obtendo 16 respostas, e na pesquisa participante foi participado de um jantar e de uma estadia no hotel. Os resultados das pesquisas apontaram que a hospitalidade e a comensalidade possuem grande importância para o Hotel Appel, tais conceitos são vistos como fatores que trazem benefícios para a sua funcionalidade, do ponto de vista dos hóspedes, dos colaboradores, como também da autora, através de sua pesquisa participante. Por fim, acredita-se que pesquisas futuras poderão analisar mais profundamente a hospitalidade e a comensalidade, tendo em vista tais conceitos serem de grande importância para a hotelaria como um todo.

Palavras-chave: Hospitalidade. Comensalidade. Hotelaria. Hospitalidade e Turismo. Comensalidade e Turismo.

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMMENSALITY AND HOSPITALITY AT THE APPEL HOTEL IN SANTA MARIARS

AUTHOR: Ester Paim Dutra da Silva
ADVISOR: Dr. GilvanOdivalVeigaDockhorn

Hospitality and commensality are factors that are constantly growing. Hospitality is like a gift, given by the one who gives it without expecting anything in return. Commensality is the act of eating together, as a demonstration of solidarity and collectivity, it is linked to our essence, it is through food that we know the history of a place. Tourism and such concepts are items that have a direct connection between them, and since ancient times they have been present in people's daily lives. Therefore, the quality of hospitality and commensality in the hotel industry are extremely important agents, considering that it is essential to have a good stay in addition to quality food, as they are essential for the satisfaction of tourists during the trip. This study deals with hospitality and commensality at the Hotel Appel de Santa Maria, seeking to understand whether such concepts are important for the hotel, from the perspective of guests, employees, as well as the view that the author will have, through her participant research. The methodological procedures were developed from a bibliographical research, qualitative research, quantitative research, field research and participant research, as a research technique, face-to-face questionnaires were used, as well as online through the Google Forms platform, obtaining 101 responses, face-to-face questionnaires for the collaborators got 16 responses, and in the participant survey they participated in a dinner and a hotel stay. The survey results showed that hospitality and dining have great importance for Hotel Appel, such concepts are seen as factors that bring benefits to its functionality, from the point of view of the guests, the collaborators, as well as the author, through her participatory research. Finally, it is believed that future research will be able to analyze hospitality and commensality more deeply, considering such concepts are of great importance for the hotel industry.

Keywords: Hospitality. Commensality. Hotel Management. Hospitality and Tourism. Commensality and Tourism.

LISTA DE FIGURAS

- FIGURA 1-** Como você avalia de 1 a 5 as acomodações do Hotel Appel? Sendo 1 Pessimo
5 Exelente.....29
- FIGURA 2 -** Como você avalia de 1 a 5 a forma que foi recepcionado no Hotel Appel? Sendo
1 Péssimo e 5 Excelente.....29
- FIGURA 3 –** Como você avalia de 1 a 5 a limpeza do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5
Excelente.....30
- FIGURA 4–** Como você avalia de 1 a 5 a gastronomia que é servida no Hotel Appel? Sendo
1 Péssimo e 5 Excelente.....31
- FIGURA 5–** Como você avalia de 1 a 5 a internet do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5
Excelente.....32
- FIGURA 6 –** Como você avalia de 1 a 5 o estacionamento do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo
e 5 Excelente.....32
- FIGURA 7 –** A gastronomia que é servida no Hotel Appel afeta na sua escolha por ele?.....33
- FIGURA 8 -** Avalie o quanto você acredita que a Qualidade no Atendimento afeta na
escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 -Moderadamente,
3 - Muito e 4 Extremamente.....35
- FIGURA 9 -** Avalie o quanto você acredita que a Variedade e a Qualidade no café da
manhã, café da tarde e jantar, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0
- Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 – Extremamente.....36
- FIGURA 10 -** Avalie o quanto você acredita que a Qualidade na Limpeza, afeta na escolha do
hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e

4 – Extremamente.....37

FIGURA 11 - Avalie o quanto você acredita que o Conforto no Quarto, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 – Extremamente.....38

FIGURA 12 - Avalie o quanto você acredita que o Conforto no Quarto, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 – Extremamente.....38

FIGURA 13 - Avalie o quanto você acredita que o Estacionamento, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 – Extremamente.....39

FIGURA 14 - Avalie o quanto você acredita que a Organização das Acomodações, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 – Extremamente.....40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 TURISMO E HOTELARIA: ORIGEM E CONCEITO.....	12
2.1.1 TURISMO E HOTELARIA EM SANTA MARIA.....	15
2.2 HOSPITALIDADE.....	16
2.3 HOSPITALIDADE E TURISMO.....	18
2.4 COMENSALIDADE.....	20
2.5 COMENSALIDADE E TURISMO.....	22
3 O HOTEL APPEL.....	24
4 METODOLOGIA.....	26
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	28
5.1 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DOS HÓSPEDES.....	28
5.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DOS COLABORADORES.....	34
5.3 RELATO DA OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE.....	41
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS.....	47
APÊNDICES.....	49
APÊNDICE A: Questionário Hóspedes.....	49
APÊNDICE B: Questionário Colaboradores.....	53
APÊNDICE C: Fotos do Hotel Appel.....	57

1 INTRODUÇÃO

O tema explorado nesta pesquisa trata-se da comensalidade e da hospitalidade na hotelaria, mas especificamente, procura-se compreender que importância têm esses conceitos para o Hotel Appel, localizado no município de Santa Maria Rio Grande do Sul, do ponto de vista dos colaboradores, dos hóspedes que frequentam o hotel e a minha própria percepção.

De acordo com Du Boulay (1991, p.45), “a hospitalidade é como uma dádiva que ocorre quando não se espera por nada em troca”. Ou seja, é feita por aquele que gosta e acredita naquilo que faz, que se sente bem em servir ao outro, sem fazer com a intenção de esperar algum retorno.

No contexto do turismo, ser hospitaleiro refere-se a acolher bem os visitantes, ou seja, é indispensável que o destino esteja preparado para tais recepções. Além das trocas de conhecimentos entre os inúmeros povos pelo mundo todo, a hospitalidade também funciona como ferramenta de atração e fidelização de clientes nos estabelecimentos, portanto, é um assunto que deve ser mais estudado e melhor explorado no mercado.

A hospitalidade é o ato de acolhimento e de convivência, que possibilita sentar-se juntos à mesa, ligando-se então a comensalidade, uma é tão importante quanto a outra, pois as mesmas se prolongam e se completam (BOFF, 2006, p.9).

Alimentar-se é um ato diferente em cada região, cada local possui seus costumes e a sua cultura, segundo Bachendorf (2009), a alimentação é um serviço essencial dentro do turismo, pois representa diretamente na saúde dos turistas durante a viagem e também nas recordações que os mesmos levaram do local. É pela alimentação que é possível conhecer os hábitos, os costumes e a história de um local.

A escolha do tema trabalhado, se justifica pelo interesse da acadêmica em analisar a comensalidade e a hospitalidade no Hotel Appel de Santa Maria, sendo assim, mostrando ao setor qual a importância que esses temas podem trazer se trabalhados da melhor forma em um estabelecimento hoteleiro. Também acredita-se ser relevante que uma futura Turismóloga saiba e analise sobre a qualidade da hospitalidade e da comensalidade prestada no Hotel Appel, por ele ser um dos estabelecimentos que encontra-se em destaque nos sites de avaliações, como o Booking.com, onde o mesmo possui uma avaliação de 9.0, também por pertencer a Santa Maria, cidade em que resido.

Somado a isso, trazer ao Hotel Appel uma análise feita da hospitalidade e da comensalidade que o mesmo pratica, servindo então como uma afirmação da qualidade dos serviços prestados, podendo também ser feito ajustes em suas ações, baseado nos resultados do estudo, para assim oferecer o melhor para seus hóspedes.

O presente estudo teve como objetivo analisar a hospitalidade e a comensalidade no Hotel Appel de Santa Maria, pelo ponto de vista dos hóspedes, dos colaboradores do hotel, como também pela autora, através de uma pesquisa participante, com o intuito de entender a importância que esses conceitos têm para o hotel.

No presente estudo foi desenvolvido uma breve introdução do mesmo, onde aponta o tema e a sua importância, seguido do referencial teórico, onde se desenvolve os conceitos e sua relação com o turismo, a metodologia, origem e conceito do turismo e hotelaria, a análise dos resultados, considerações finais, referências e por fim os apêndices, como os questionários usados na pesquisa e as fotos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TURISMO E HOTELARIA: ORIGEM E CONCEITO

Os jovens aristocratas britânicos que terminaram seus estudos universitários são considerados os iniciadores do fenômeno turístico. Assim, após o período universitário começaram um Gran Tour pelas cidades italianas, tais como Roma, Florença e Veneza, nestas cidades procuravam referências culturais e a riqueza artística que haviam conhecido através dos livros. Com o passar do tempo, a Espanha e a Grécia se tornaram destinos atrativos para as elites britânicas, uma vez que estes países ofereciam um estilo de vida exótico e exclusivo para o viajante.

O início das agências de viagens se deve a Thomas Cook, considerado o pai do Turismo Moderno, segundo Acerenza (2002), ele foi o primeiro agente de viagens profissional dedicado a essas atividades em tempo integral.

Com o surgimento do trem e em seguida do automóvel e do avião de passageiros, o turismo alcançou uma nova dimensão. No início do século XX houve uma mudança substancial na história do turismo, já que as costas e praias inóspitas passaram a ser lugares atrativos para passar as temporadas de verão.

A origem do turismo de sol e praia se encontra na Riviera Francesa, os primeiros visitantes da Costa Azul compareciam às praias porque os banhos de mar eram considerados terapêuticos e benéficos para a saúde.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) descreve o Turismo como o setor que compreende “as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadias em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras”(DIAS, 2006, p. 10).

Camargo (2002, p. 15) enfatiza que o Turismo:

é a modalidade dos deslocamentos e retornos ao domicílio original, das viagens de lazer, do tempo de não trabalho. E são características das sociedades industriais, o lazer e o Turismo, tanto quanto a preservação ou a conservação do patrimônio cultural.

A hotelaria surgiu da necessidade que os viajantes tinham de procurar abrigo e alimentação durante as suas viagens. Grande parte dos historiadores acredita que o marco para desenvolver essa área em todo mundo foram os jogos olímpicos, que mobilizaram pessoas de diversos lugares. Na Grécia antiga, viajantes de todos os lados iam assistir aos jogos olímpicos, que duravam vários dias. Com isso, foi necessário a criação de lugares para essas pessoas dormirem, surgindo assim uma hospedagem com 10 mil metros quadrados para abrigar esses visitantes. Este seria considerado o primeiro hotel do mundo.

Os estabelecimentos de hospedagem se popularizaram durante a Idade Média, na Europa. Eram tabernas e pousadas. Estas eram públicas com fins lucrativos, localizadas em povoados onde se ofereciam alimentos, bebidas e albergues aos viajantes, cavaleiros e carruagens. No século XIX os frequentadores mais ricos começaram a exigir mais conforto nesses estabelecimentos e assim surgiram os primeiros hotéis de luxo.

No Brasil a hotelaria chegou junto com a colonização portuguesa e inicialmente usou casas, escolas e mosteiros para receber os viajantes. Posteriormente foram criadas hospedarias em São Paulo, as mais requintadas da cidade só recebiam pessoas importantes e com carta de apresentação, como acontecia em outros países. Atualmente o mercado encontra-se em momento de expansão.

Conforme Pinheiro (2002), despontou a partir de 1808, com a vinda da Família Imperial portuguesa para o Brasil e com a conseqüente elevação da então Colônia, à categoria de Vice-Reino e residência oficial dos representantes do Império. Um dos estabelecimentos de maior prestígio no Rio de Janeiro na época, devido à sua localização junto aos cais do porto, no Largo do Paço, era o Hotel Pharoux (GUASSO; CARNEIRO; PERON, 2009). Este foi, segundo Boni (2013), o primeiro hotel, com as características atuais, a ser construído no Brasil e também foi o primeiro a ser fotografado.

Os hotéis, segundo Castelli (2007) são empresas de hospedagem inseridas no sistema turístico como produto. A empresa hoteleira dá o suporte para a estadia do turista, ou seja, para a hospedagem. Ainda de acordo com Castelli (2007, p. 46), o hotel é definido como: “uma edificação que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

A Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR, 2008, p. 8), considera empresa hoteleira como “empresa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira”.

Segundo Sancho (2001, p. 79) a hotelaria pode ser definida como “o sistema comercial de bens materiais e inatingíveis dispostos para satisfazer às necessidades básicas de descanso e alimentação dos usuários fora de seu domicílio”.

Castelli (2003) considera a hotelaria como uma indústria de serviços com características próprias e que tem por finalidade oferecer hospedagem, alimentação e segurança aos clientes. A hospedagem é um somatório de bens e serviços que atendem às necessidades e preferências dos hóspedes. Este setor busca satisfazer as expectativas de acomodação das pessoas que por algum motivo estão fora de seus domicílios e por isso, necessitam de um local para se abrigar, algo que proporcione conforto e bem estar, independente do tipo de turismo que as pessoas pratiquem.

Segundo Castelli (1994) os hotéis também são empresas de serviços que promovem a interação entre funcionários e hóspedes durante o ato de produção e consumo do produto hoteleiro.

No sistema hoteleiro cada uma das suas partes desempenha funções específicas, ou seja, cada um de seus departamentos se interrelacionam. Além disso, os hotéis também se interrelacionam com outras empresas afins, como agências de viagem, transportadoras, entre outras.

2.1.1 TURISMO E HOTELARIA EM SANTA MARIA

No decorrer de sua história, o município de Santa Maria, possuindo localização na área central do estado do Rio Grande do Sul, recebeu um grande número de pessoas que se instalaram com seus comércios, militares e também aqueles que estavam à procura de se beneficiarem com o crescimento do local.

A Estação Férrea de Santa Maria foi inaugurada em 1885, pela E. F. Porto Alegre – Uruguaiana, atuou de cenário durante décadas para passageiros de todos o país, tendo destaque como conjunto ferroviário do centro do estado, possui seu ápice entre os anos 1910 e 1950, possibilitando incorporação regional e um progresso urbano.

A antiga Rua do Progresso e atual Avenida Rio Branco, atuou como uma maneira de ligar o centro da cidade e a estação férrea, sendo o pilar de empreendimentos voltados a hospitalidade, que admiravam viajantes desse transporte, tendo a cidade de Santa Maria como um local de passagem ou um destino final.

O transporte de mercadorias somado ao deslocamento de pessoas para a cidade, apontou um cenário onde se tinha uma demanda de lugares de hospedagem para esses viajantes, específicos em locais que lhes proporcionam um desembarque rápido e sem muito deslocamento, como também que lhes possibilitasse uma comodidade. O surgimento de locais que serviam determinados serviços hoteleiros se fortaleceu, devido a presença de tal transporte, o que fez da Avenida Progresso uma referência em hospitalidade, somados a outros empreendimentos do centro da cidade.

Segundo Foletto (2008, p. 42),

A ferrovia foi motivadora de um desenvolvimento significativo. Com um fluxo considerável de passageiros, sendo entroncamento de várias linhas, foi surgindo ao redor da estação férrea uma rede hoteleira que buscava servir a esses passageiros (comerciantes, produtores, turistas e outros). Com os hotéis, veio a instalação de um comércio que buscava resolver os problemas de demanda de mercadorias, de infraestrutura, de alimentos e de cultura.

Atualmente, segundo o site do Cadastur (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos), do Ministério do Turismo, onde é cadastrado pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor turístico, é possível encontrar a aba de Meios de Hospedagens, onze locais de hospedagem no município de Santa Maria, sendo eles:

Bangalô Hotel, Hotel Dom Rafael Express, Hotel Continental Santa Maria, Hotel Dom Rafael Business, Hotel Dom Rafael e Centro de Eventos Cerrito, Hotel Dom Rafael Executivo, Hotel Dom Rafael Premium, Hotel Residencial Appel, Hotel Santa Maria, Hotel Umberto e Itaimbé Palace Hotel.

2.2 HOSPITALIDADE

A palavra hospitalidade deriva do latim hospitalitate. Também da palavra latina hospitalitas-ati, a noção de hospitalidade traduz-se como o ato de acolher, hospedar; a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida; recepção; tratamento afável, cortês, amabilidade; gentileza (PLENTZ, 2007, p.58).

Há inúmeros conceitos sobre a hospitalidade, como também diversas ideias sobre a sua origem, por exemplo, se encontra na Bíblia Sagrada em Mateus 1 e Lucas 2, um exemplo clássico de overbooking e provavelmente o mais antigo caso de conhecimento humano.

Mesmo que naquele tempo não se tinha entendimento do conceito, devido ao censo, a cidade de Belém encontrava-se superlotada. E por não achar estalagem ou hospedaria para abrigar-se, José e Maria acabaram passando a noite numa estrebaria, lugar onde nasceu Jesus. Outro caso sobre hospitalidade é o mito discorrido a seguir.

Como se pode ver em Boff (2005), o mito comentado a seguir, entende a hospitalidade como sendo uma virtude, e o apresenta como uma dádiva.

Contado pelos mais antigos, o mito da hospitalidade, discorre sobre que, certa vez Zeus, o senhor do Olimpo e seu filho Hermes, disfarçados de pobres, andalhiraram entre os mortais com o intuito de descobrir como estava a humanidade. Eles passaram por muitos lugares, pediram ajuda a muitos e além de ouvirem palavras e gestos de desdém, toda ajuda os negaram.

Exaustos e desacreditados que ainda havia hospitalidade entre a humanidade, Zeus e Hermes, chegam a Frígia, onde conheceram um casal de velhinhos pobres, que lhes deram tudo o que tinham, cadeiras para sentar, água para matarem a sede, lavaram seus cansados pés, uma refeição com os últimos condimentos que possuíam e ainda lhe ofereceram a sua cama para que dormissem.

Neste momento o casal de velhinhos saiu para ajudar os vizinhos, devido a uma tempestade que vinha chegando, de repente o temporal se foi e a velha casa do casal se transformou por completo, Zeus e Hermes revelaram sua verdadeira identidade. Assustados,

mas felizes, os velhinhos tiveram o direito de pedir um desejo cada, como sempre faziam tudo juntos, pediram que pelo o tempo que lhes restassem de vida, queriam servir aos deuses e que os dois moressem juntos. Assim:

depois de anos servindo no templo, Filêmon e Báucis foram transformados em carvalho e tília, respectivamente; suas copas e galhos se entrelaçaram no alto, assim abraçados e unidos para sempre (BOFF, 2005: 85).

Ouve-se pelos viajantes que vão à Turquia, local onde provavelmente tenha acontecido o mito, sobre a existência de duas árvores que ficam uma ao lado da outra e que se entrelaçam através de seus galhos. Os moradores mais antigos da região, contam aos mais novos que quem hospeda um peregrino, está hospedando a Deus.

De acordo com Du Boulay (1991, p.45), “a hospitalidade é como uma dádiva que ocorre quando não se espera por nada em troca”. Ou seja, é feita por aquele que gosta e acredita naquilo que faz, que se sente bem em servir ao outro, sem fazer com a intenção de esperar algum retorno.

Camargo (2004), defende a presença de duas escolas para o estudo da hospitalidade, a americana, que mostra a hospitalidade como uma ideia comercial, a existência de um contrato e troca, o que se distancia da ideia que passa a antiga hospitalidade, e a escola francesa, que acredita na hospitalidade sem a atenção para o âmbito comercial, e sim a ideia de dar, receber e retribuir, ou seja, na hospitalidade doméstica e pública, onde quem a pratica, faz com felicidade, por se sentir bem em poder servir ao outro.

De acordo com Boff (2005, p.198) hospitalidade é, antes de tudo, uma força da alma, aberta e completa. É como um amor incondicional, em princípio, não rejeita nem discrimina a ninguém. Tendo conhecimento da escola francesa, assim como Mauss (1974), Camargo (2004) e Boff (2005), este escrito defende-a e a segue, onde se acredita na hospitalidade como uma dádiva, sem existência de qualquer preconceito, que a oferece por simplesmente se sentir bem com isso, como também se acredita e defende o contato humano, sem um contrato comercial acordado.

Surge na antiguidade, na Grécia e na Roma, as tavernas e estalagens, devido a demanda que se teve para abrigar quem viajava, foi onde surgiu a ideia contemporânea de hospitalidade. Segundo Grinover (2007), era considerado um ato sacro abrigar em suas casas os viajantes estrangeiros, mesmo sem saber seus nomes e quais os motivos de sua viagem, lhe davam comida e bebida. Esta maneira de receber estava ligada com o mundo cristão, onde se

tinha a ideia de que um fiel deveria fazer de sua casa um “albergue de Cristo”. Portanto se entende que nesta época a ideia de hospitalidade estava relacionada com uma visão cristã.

A grande parte dos seres humanos, mesmo que às vezes inconscientemente, quando vai receber alguém em sua casa, há de deixá-la da melhor maneira possível, para que assim o seu hóspede se sinta confortável, cômodo e bem recebido.

Portanto a hospitalidade é vista como um costume básico do ser humano. A hospitalidade supõe a acolhida; é uma das leis superiores da humanidade, é uma lei universal. Acolher é permitir, sob certas condições, a inclusão do outro no próprio espaço.

A hospitalidade, como diz Jacques Godbout (1997), é um dom do espaço; espaço a ser lido, habitado, atravessado ou contemplado. (GRINOVER, 2006, p. 32”).

Através da discussão do surgimento da hospitalidade no mundo e a sua história durante os séculos, se nota que a hospitalidade se caracteriza por atos que transformaram os homens mais humanos e mais próximos.

2.3 HOSPITALIDADE E TURISMO

Segundo (CASTELLI, 2005), é notório a relação do âmbito comercial da hospitalidade com a hotelaria moderna, o que provoca grandes dificuldades para o entendimento do que é realmente a hospitalidade. O que é responsabilidade dos profissionais da hotelaria, entender a definição e assim conduzir atividades que levem a melhoria da hospitalidade em seus estabelecimentos.

Como já visto, a hospitalidade é um costume de origem antiga ligada a hospedagem e de acordo com (PEREIRA; COUTINHO, 2007), com o passar dos tempos e as mudanças que ocorreram nas civilizações, o jeito de receber foi modificado, passando de um costume para uma atividade econômica que cresce a cada dia. A hospitalidade tem seu início dentro de casa, passando para a comunidade e logo após indo para o âmbito comercial.

Segundo Walker (2002), com o surgimento do comércio e das viagens extensas, se fez necessário uma nova maneira de hospedagem e o significado de hospitalidade também foi modificado.

No contexto do turismo, ser hospitaleiro refere-se a acolher bem os visitantes, ou seja, é indispensável que o destino esteja preparado para tais recepções. Além das trocas de

conhecimentos entre os inúmeros povos pelo mundo todo, a hospitalidade também funciona como ferramenta de atração e fidelização de clientes nos estabelecimentos, portanto, é um assunto que deve ser mais estudado e melhor explorado no mercado.

Segundo Pereira e Coutinho (2007) o setor de lazer e de turismo cresceu consideravelmente devido ao aumento das viagens regionais e internacionais na época.

Nas primeiras décadas do século XIX apareceram novos hotéis e locais de hospedagens em inúmeros países. Itens que ajudaram para o fortalecimento do setor foram as inovações em máquinas, comunicação e os meios de transportes, visando sempre oferecer o maior conforto possível.

De acordo com Grinover (2007), foi no século XX que se afirmou a transformação da hospitalidade para algo que pudesse ser negociável, onde se evidencia o crescimento das empresas de turismo e a entrada de pessoas que antes não tinham acesso ao turismo, como motivos que impulsionaram essa transformação.

Relacionado a hotelaria, Castelli (2001) descreve que a demanda hoteleira é construída por seres humanos e que a oferta hoteleira também depende disso, visto que quem usa os serviços de um hotel são pessoas e quem presta tal serviço também é, o que demonstra que o foco da atividade hoteleira é o ser humano. Portanto, para quem deseja trabalhar nesta área é indispensável investir em qualificação e ter em si o gosto de trabalhar com pessoas.

Sobretudo ter o prazer em servir o próximo, conforme Castelli (2001), as empresas devem contratar pessoas que gostam de trabalhar e de servir pessoas, que estejam em constante crescimento, servindo cada vez melhor e tendo orgulho disso, pois a história está cheia de pessoas que mostram o exemplo do que realmente significa servir pessoas. A pessoa que possui o espírito de serviço trata bem, com carinho e afeto a todos (CASTELLI, 2001, p. 40-41).

Segundo Guerrier (2000):

enquanto a indústria da hospitalidade é composta por pousadas, restaurantes, bares credenciados, hotéis e empresas de fornecimento de alimentos e refeições, a hospitalidade é muito mais ampla, não se restringe apenas à oferta, ao visitante, à alimentação e ao local, mas sim ao ato de receber bem e tudo o que ele abrange. Envolve um vasto conjunto estrutural de serviços e condutas que proporcionam bem-estar ao turista.

Deste modo, ser hospitaleiro ao hospedar é muito mais vasto do que apenas receber o visitante, ser hospitaleiro é entender a aproximação entre as pessoas, entre culturas e os diferentes costumes. Refere-se a uma forte troca de princípios entre o hospitaleiro e hóspede.

Portanto, a definição de hospitalidade passa a ser entendida pelos hospedeiros que apresentam melhores serviços para atender a sua demanda, entre estes serviços encontra-se a alimentação, que será desenvolvida a seguir.

2.4 COMENSALIDADE

Assim como a hospitalidade, a comensalidade também possui diversos conceitos e inúmeras ideias de sua origem, na Bíblia Sagrada pode ser citado, entre as diversas representações, as bodas de Caná – relatada no Evangelho de João (João 2:1 – 11), com seu famoso episódio da transformação da água em vinho; e ainda a Última Ceia – episódio que deu início ao enredo da vida na terra de Cristo (Mateus 26: 17-30; Marcos 14:1 – 26; 1 Coríntios 11:20 – 29).

Segundo (LEVI-STRAUSS, 2004; COSTA, 2011), a história da alimentação se confunde com a história do homem, a mais de 300 mil anos se faz presente a comensalidade, assim que o Homo Sapiens Sapiens começa a compartilhar seus alimentos, surgiu a primeira grande revolução social da humanidade, a revolução alimentar, procedente com a descoberta do fogo. Foi ele que possibilitou ao homem a transformação dos alimentos da sua condição biológica para a social. Isso deu à cozinha um novo sentido.

A importância da comensalidade pode ser vista juntamente com a evolução da humanidade, sendo um agente essencial para a consolidação de relações sociais e de comunicação.

De acordo com (DOUGLAS, 1973), essas relações são observadas desde os primeiros povos, onde se percebe a presença de um ritual em torno das refeições, acima de tudo na esfera religiosa, fato que explica muitos dos tabus alimentares que são conhecidos nos dias de hoje.

Junto aos rituais ao redor da mesa, se dá o processo de desenvolvimento do homem, indicando regras de bom comportamento durante as refeições, como também o desenvolvimento dos utensílios para auxiliar no manuseio e no preparo dos alimentos.

Há uma distinção entre a comensalidade e o convívio à mesa, este último é uma decorrência do anterior. De acordo com Mars (1997), a comensalidade é o ato de se comer junto, é visto como uma demonstração simbólica de solidariedade social e de coletividade.

A hospitalidade e a comensalidade são conceitos que se completam, Boff (2005, p.100) evidencia que, para que a comensalidade se concretize, é necessário que as refeições estejam somadas às seguintes virtudes humanas: hospitalidade, acolhida e convivência. Boff ainda considera a hospitalidade como a mais bela virtude do homem.

Ser convidado para se sentar à mesa, é um ato de solidariedade social e de coletividade, o que indica que se faz parte daquela comunidade e daquele grupo, se tem então um sentimento de se sentir bem, acolhido.

E não é somente partilhado alimentos e bebidas, mas também princípios e relações sociais. Boff (2006), defende que a comensalidade nos fez humanos, portanto está ligado a nossa essência. É pela alimentação que é possível conhecer os hábitos, os costumes e a história de um local.

A hospitalidade é o ato de acolhimento e de convivência, que possibilita sentar-se juntos à mesa, ligando-se então a comensalidade, uma é tão importante quanto a outra, pois as mesmas se prolongam e se completam (BOFF, 2006, p.9).

Segundo (DAMATTA, 2001), quando se remete a comida não necessariamente se remete ao alimento em si, ao distingui-los, DaMatta destaca que o alimento é o que é ingerido como forma de sanar uma necessidade básica, por outro lado a comida é ingerida com prazer, conforme as regras sagradas de comunhão e comensalidade.

É possível então dizer que compartilhar a refeição com alguém é uma das maneiras mais reconhecidas de hospitalidade, a qualquer tempo e nas mais diversas culturas.

Comer não é uma ação solitária do ser humano, mas sim um ritual de comensalidade desenvolvido pelo hábito de comer junto, compartilhando a comida e dando sentido aos atos de divisão.

Schmidt e Farias (2015, p. 21) descrevem: “a dádiva recebida por uma visita quase sempre tem a sua contrapartida que é feita por meio do “bem receber” e “bem servir” [...]”.

Segundo Carneiro (2003) e Poulain (2004), a palavra comensalidade vem do latim “mensa” que significa conviver à mesa, envolvendo então não apenas o que se come, mas de que maneira se come. Apontando a família como a primeira expressão de sociedade que se concretiza ao redor da partilha de alimentos.

Entre os principais atributos da comensalidade se nota a colaboração e a solidariedade, onde as pessoas se ajudam umas às outras, onde há interação e uma construção de relações.

Boff (2005, p. 100) evidencia que, para haver a completa e verdadeira concretização da comensalidade é necessário que as refeições estejam relacionadas com a hospitalidade, acolhida e convivência.

2.5 COMENSALIDADE E TURISMO

Alimentar-se é um ato diferente em cada região, cada local possui seus costumes e a sua cultura, segundo Bachendorf (2009), a alimentação é um serviço essencial dentro do turismo, pois representa diretamente na saúde dos turistas durante a viagem e também nas recordações que os mesmos levaram do local. É pela alimentação que é possível conhecer os hábitos, os costumes e a história de um local.

Compreender a comensalidade como um método de aproximar hóspedes e de gerar lucro desperta a concorrência na hotelaria, o que tornou os locais de alimentação, ambientes de acolhimento e de relações sociais.

De acordo com Gândara, Gimenes e Mascarenhas (2009), o turismo gastronômico é um segmento que cresce de uma forma considerável nas últimas décadas, como uma tendência do turismo cultural, atraindo assim turistas para regiões com a motivação de degustar as comidas típicas locais.

Pode ser entendido a importância e a grandeza da comensalidade, através dos serviços de alimentação prestados por estabelecimentos de hospedagem, é observado o importante papel que os hoteleiros têm de manter seus hóspedes, tornando os serviços de alimentação essenciais, possibilitando que o hotel corresponda e supere as expectativas de seus hóspedes.

É evidente nas sociedades a satisfação de se reunir ao redor de uma mesa e ali comer e beber juntos, como também trocar experiências e sentir-se bem com isso. Assim como, ser bem recebido, o que lhe pode trazer o sentimento de pertencimento com o local, de

identificação. Ainda que o entendimento de hospitalidade e comensalidade refere-se a antiguidade, é compreendido que os estudos mais recentes contribuem para o entendimento das mesmas, tal como relacionadas com turismo.

É a partir dos serviços de alimentação prestados pelos hoteleiros que se nota o grau da importância e da dimensão da comensalidade, os mesmos são essenciais para a conquista de clientes, é com os serviços de alimentação que o hotel corresponde e supera com as expectativas alimentares dos hóspedes.

Entende-se portanto que se o serviço de alimentação não for prestado de forma excepcional, não importa o quanto os outros serviços prestados sejam de qualidade e do esforço feito pelos colaboradores dos outros setores para agradar os hóspedes, a imagem do hotel na visão do hóspede será afetada.

Para Paula (2004, p. 160) “hospitalidade e serviços de alimentação são dois termos que encerram o mesmo significado: ambos representam o ato de acolher e prestar serviços a alguém que esteja fora de seu lar”. Portanto é necessário o uso da hospitalidade em todas as suas esferas.

Associar o deleite gastronômico com a possibilidade de conhecer outros lugares e culturas acabou resultando numa fórmula tão bem sucedida que deu origem a um novo segmento do mercado turístico gastronômico: o turismo gourmand – ou turismo de alta gastronomia (COSTA, 2011: 328).

A comensalidade na hotelaria serve como uma maneira de medir o grau da hospitalidade que é prestada em um estabelecimento hoteleiro, os serviços de alimentação dos hotéis vêm inovando e melhorando a cada ano, o empenho gastronômico para agradar aos hóspedes demonstra uma qualidade na hospitalidade dos hotéis, ou seja, quando se trata de comensalidade os serviços de alimentação podem indicar se o hotel é hospitaleiro ou não.

Quando a alimentação é vista como item da oferta turística, Bachendorf e Demczuk (2011) acreditam que a qualidade está diretamente ligada às experiências gastronômicas favorecidas aos turistas. Os alimentos que serão consumidos nos estabelecimentos devem alcançar as expectativas dos clientes, tanto por alimentar ser uma necessidade básica quanto pelo prazer e curiosidade de ingerir a comida, sendo essa experiência positiva, fará toda diferença na viagem.

3 O HOTEL APPEL



O Hotel Appel é uma empresa familiar, fundada por um casal de proprietários, Sérgio Martinez Caro e Marta Caro, iniciou sua construção em 1982, onde foi feito o primeiro bloco de apartamentos. Na época, disponibilizava apenas locações mensais, sem fornecer o serviço de diárias.

Com o fim das construções no ano de 1991, começou as atividades hoteleiras, desde esse momento operando no setor de hospedagem, oferecendo então apartamentos para locação de diárias e mensalistas na categoria de apart hotel. No ano de 1996, foi quando terminou a construção do segundo bloco de apartamentos, quando totalizou 105 unidades, comportando então até 220 pessoas.

No momento em que este trabalho é escrito o Hotel Appel conta com 116 apartamentos, contando com os que são apropriados para moradores.

O hotel possui a estratégia de custo benefício no setor hoteleiro sem deixar de lado o conforto, qualidade no atendimento e a satisfação do hóspede. Todas as suas acomodações possuem banheiro privativo, ar condicionado, TV a cabo, frigobar (vazio), acesso ao wi-fi gratuito, café da manhã e vaga de garagem cortesia.

É disponibilizado no hotel duas categorias de quartos, o Standard e o Executivo, que são os quartos maiores que disponham de secador de cabelo, ar split e camas *kingsize*. Os quartos Standard comportam até duas pessoas, possuindo quartos individuais e casal ou duplo, já os quartos Executivos comportam até quatro pessoas, possuindo quartos individuais, casal ou duplo, casal com uma cama de solteiro, triplo com três camas de solteiro e a opção conjugado com uma cama de casal e duas de solteiro.

Os apartamentos que são próprios para moradores – apart hotel – possuem sala, cozinha e área de serviço, dependendo da opção. Para quem deseja ser mensalista o hotel oferece algumas comodidades como, a dispensabilidade de fiador e de reformas em geral ao entregar o imóvel, sem condomínio, sem cobrança de IPTU, os serviços de água, luz, serviço de manutenção, TV a cabo e internet estão inclusos no valor mensal, recepção 24 horas, além do serviço de camareira e uma vaga de garagem por apart. O serviço de lavanderia é usado na lavagem do enxoval do estabelecimento como, roupas de cama, banho e cozinha, e também pode ser solicitado pelos hóspedes mediante pagamento.

O café da manhã que é incluso na diária das categorias Standard e Executivo é servido das 6:15 às 10:00, o hotel também oferece opção de jantar, das 18:30 às 22:00, com um buffet variado, no valor de R\$ 25,00 livre por pessoa, que é aberto ao público nas sextas-feiras mediante reserva, nos sábados o hotel serve um café colonial das 15:00 às 20:00, no valor de R\$ 28,00 livre por pessoa, o mesmo também é aberto ao público mediante reserva.

Como missão o hotel visa superar as necessidades dos hóspedes em hospedagem, prestando serviços com qualidade, segurança e economia; como valores possui a responsabilidade: ao contratado pelos hóspedes, com os fornecedores, com a sociedade e o meio ambiente, a cooperação: abrange o respeito e a cordialidade com colegas e clientes, dedicação, bom senso e disciplina entre os envolvidos na prestação dos serviços, a qualidade: do serviço prestado, das acomodações, do atendimento e das rotinas de trabalho e a economia: nosso compromisso é oferecer qualidade a preço baixo, e tem a visão de ser reconhecido em Santa Maria e Região como o melhor hotel de padrão econômico da cidade.

O Hotel Appel conta com algumas ações e políticas de desenvolvimento sustentável, como a geração de energia solar, geração própria de energia elétrica em horário de pico por gerador, uso de produtos de limpeza biodegradáveis, secagem natural dos tecidos (aprox.70%), economizando energia e gás para o meio ambiente, vegetação que ajuda a controlar a temperatura ambiente dentro do estabelecimento, iluminação 100% em led, devido

encaminhamento do lixo eletrônico, pilhas e lâmpadas fluorescentes, compras de fornecedores locais sempre que possível, área do estacionamento ecológica, com adequado escoamento de água da chuva, aproveitamento de ventilação natural, separação parcial do lixo reciclável, compostagem de restos de frutas e cascas utilizados no café da manhã, separação do lixo reciclável, aproveitamento da água da chuva para as regas das plantas e aquecimento solar de água.

4 METODOLOGIA

Para a execução da pesquisa, realizou-se uma pesquisa bibliográfica sobre os temas hospitalidade e comensalidade, compreendeu-se suas relações e a relação do turismo com os mesmos, nessa percepção, de acordo com Gil (2002 pg.44), uma pesquisa bibliográfica é feita com base em um conteúdo que já foi elaborado, formado especialmente de livros e artigos científicos, portanto pode-se afirmar que a pesquisa bibliográfica é constituída em escritos.

Dando continuidade, se entrou em contato com o Hotel Appel explicando os objetivos que pretendiam serem alcançados e os passos que pretendiam serem dados, para assim obter a permissão para a continuação da pesquisa.

Dada a permissão, se iniciou uma pesquisa qualitativa, uma pesquisa quantitativa e uma pesquisa de campo, onde foram elaborados questionários que foram aplicados há alguns hóspedes do hotel, no momento do check out, que de livre e espontânea vontade desejavam respondê-lo.

O questionário dos hóspedes teve o intuito de captar a percepção e a experiência que os hóspedes têm com a hospitalidade e a comensalidade prestada pelo Hotel Appel, como eles avaliam de 1 a 5, sendo 1 considerado péssimo, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom e 5 excelente, os itens a seguir: acomodações do hotel, forma em que foi recepcionado, limpeza, gastronomia servida, internet e estacionamento, se a gastronomia que é servida afetou na sua escolha pelo hotel e se possível mudariam alguma coisa em sua estadia. Questionário no Apêndice A.

Os itens foram escolhidos para a avaliação baseado na pesquisa bibliográfica feita pela autora, como também em seu entendimento sobre a hospitalidade e comensalidade. Tais questionários foram aplicados de forma presencial como também divulgados via Google Forms, nas redes sociais da autora, como Instagram, Facebook e Grupos de Whatsapp.

Se obteve 101 respostas, sendo 62 de forma presencial e 39 via Google Forms, durante o período em que a pesquisa foi executada, do dia 20 de Novembro de 2021 á 13 de Dezembro de 2021.

A forma em que foram organizadas as alternativas, é uma Escala Likert, onde são perguntas que se utiliza uma escala de 5 a 7 pontos, que varia de uma atitude extrema a outra, incluindo uma opção neutra. Possuindo o nome do autor, o cientista social estadunidense Rensis Likert, a Escala Likert é conhecida por ser uma das maneiras mais confiáveis de medir opiniões.

Dando continuidade na pesquisa, foi formulado também um questionário que foi aplicado aos colaboradores, se pretendeu aplicar para colaboradores de cada setor, visando saber os itens que os mesmos acreditam que mais afetam na escolha do hóspede pelo hotel, como o atendimento, variedade e qualidade no café da manhã, café da tarde e no jantar, qualidade na limpeza, qualidade da internet, conforto do quarto, estacionamento e organização das acomodações. Questionário no Apêndice B.

Como na escolha dos itens dos questionário dos hóspedes, estes também foram escolhidos para a avaliação baseado na pesquisa bibliográfica feita pela autora, como também em seu entendimento sobre a hospitalidade e a comensalidade. Se obteve 16 respostas, a pesquisa foi feita no dia 30 de novembro de 2021.

A respeito da pesquisa qualitativa, Denzin e Lincoln (2006), diz que a mesma: “envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem”.

A pesquisa quantitativa, é a forma de indagar determinado público em busca de dados numéricos para validar hipóteses, rejeitá-las ou a título informativo.

Por outro lado, a pesquisa de campo é uma das fases da metodologia científica de pesquisa que condiz à observação, coleta, análise e interpretação de dados e fenômenos que acontecem dentro de seus nichos, cenários e ambientes naturais de vivência.

Como forma de compor a pesquisa, com o Hotel Appel ciente da mesma, a acadêmica que escreve o presente trabalho passou uma diária no hotel, como também desfrutou do Jantar, para assim ter a experiência completa que um hóspede possui diariamente, podendo ter autonomia para discorrer sobre a hospitalidade e a comensalidade trabalhada no hotel, trazendo ao estudo final componentes que julga necessários para chegar ao seu objetivo, que é analisar a hospitalidade e a comensalidade no Hotel Appel de Santa Maria, com o intuito de entender a importância que esses conceitos têm para o hotel, com o máximo de informações possíveis.

A pesquisa participante envolve tanto os pesquisadores quanto os pesquisados, buscando a soluções de problemas, visando o conhecimento. Gajardo (1986, p. 65 apud ENGERS, 1994, p. 101), afirma que a pesquisa participante, visa "atuar como um mecanismo coletivo de negociação e aproveitamento de recursos e espaços de participação disponíveis na sociedade".

Após obter os resultados dos questionários aplicados aos hóspedes, dos questionários dos colaboradores do hotel e as impressões próprias observadas durante a hospedagem no hotel e no jantar, os dados foram computados e analisados com foco nas principais perguntas e nas metas da pesquisa, gerando então as conclusões finais.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

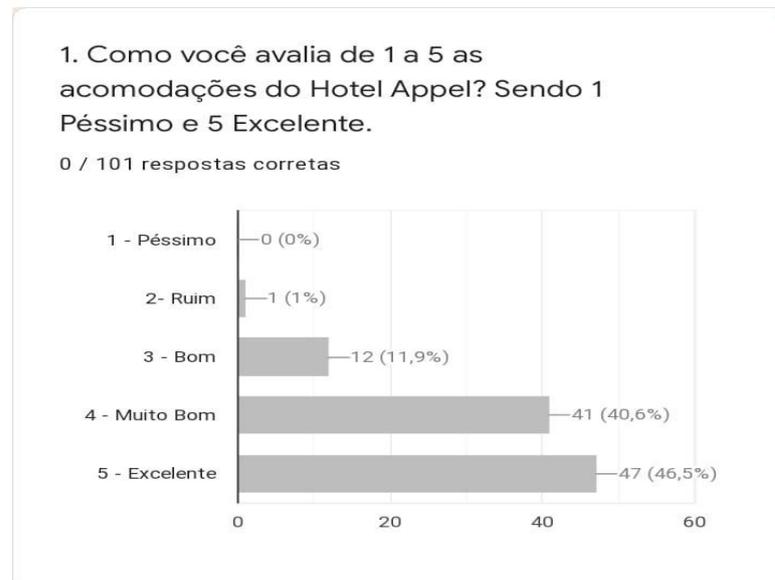
Neste capítulo são apresentados os resultados da pesquisa. Primeiramente, é analisado os resultados dos questionários respondidos pelos hóspedes e pelos colaboradores e, por fim, é feita uma discussão a respeito da experiência vivida pela autora no Hotel Appel.

5.1 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DOS HÓSPEDES

A seguir será apresentado os resultados dos questionários aplicados aos hóspedes, tanto de forma presencial quanto via Google Forms, foram elaborados gráficos para uma melhor demonstração e um melhor entendimento dos resultados obtidos, se obteve 101 respostas, sendo 62 de forma presencial e 39 via Google Forms, durante o período em que a pesquisa foi executada, do dia 20 de Novembro de 2021 á 13 de Dezembro de 2021.

Na primeira questão, procurou-se saber como os hóspedes avaliam as acomodações do hotel, obteve-se 101 respostas, sendo 1 (1%) ruim, 12 (11,9%) bom, 41 (40,6%) muito bom e 47 (46,5%) excelente. Portanto, a maioria dos hóspedes avaliam de forma positiva as acomodações do Hotel Appel.

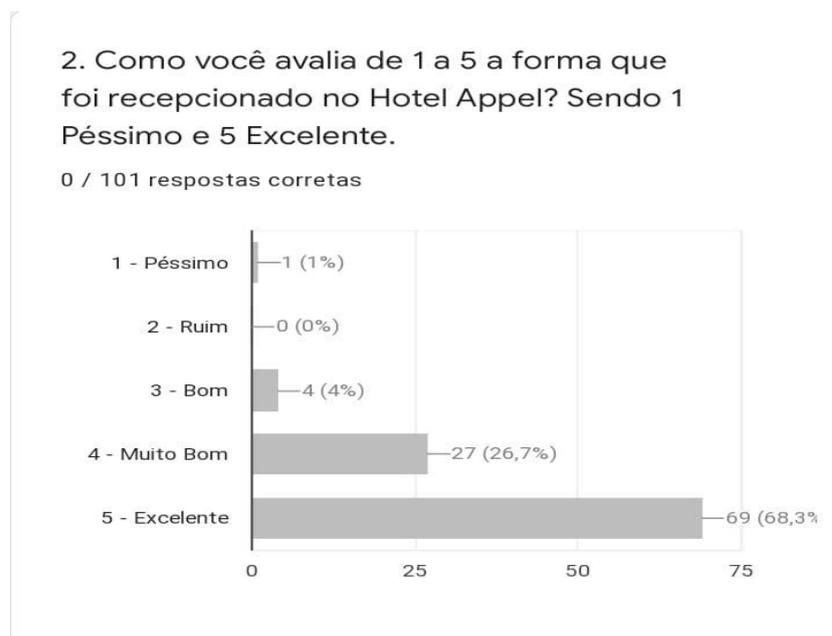
Figura 1 – Como você avalia de 1 a 5 as acomodações do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente.



Fonte: Elaborado pela autora

Na segunda questão, procurou - se saber como os hóspedes avaliam a forma em que foram recepcionados no hotel, se obteve 101 respostas, sendo 1 (1%) péssimo, 4 (4%) bom, 27 (26,7%) muito bom e 69 (68,3%) excelente. Portanto, a maioria dos hóspedes avaliam de forma positiva a forma em que o hotel os recepcionou.

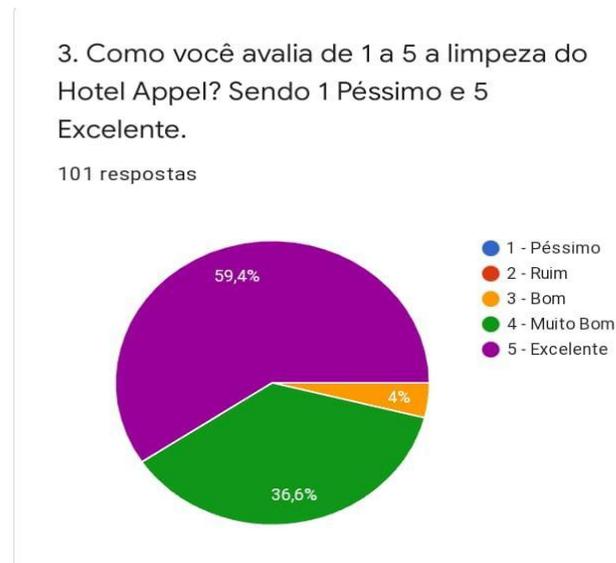
Figura 2 – Como você avalia de 1 a 5 a forma que foi recepcionado no Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente.



Fonte: Elaborado pela autora

Na terceira questão, procurou-se saber como os hóspedes avaliam a limpeza do hotel, se obteve 101 respostas, sendo 4 (4%) bom, 37 (36,6%) muito bom e 60 (59,4%) excelente. Portanto os hóspedes do hotel avaliam de forma positiva a limpeza do mesmo.

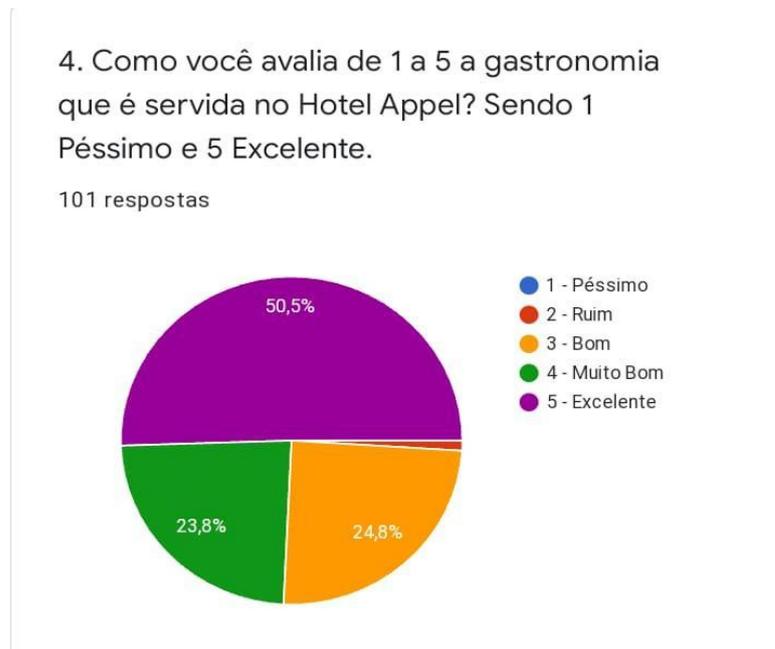
Figura 3 – Como você avalia de 1 a 5 a limpeza do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente.



Fonte: Elaborado pela autora

Na quarta questão, investigou-se saber como os hóspedes avaliam a gastronomia que é servida no hotel, se obteve 101 respostas, sendo, 1 (1%) ruim, 25 (24,8) bom, 24 (23,8%) muito bom e 51 (50,5%) excelente. Portanto, a maioria dos hóspedes julgam de forma positiva a gastronomia que é servida no hotel.

Figura 4 – Como você avalia de 1 a 5 a gastronomia que é servida no Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente.

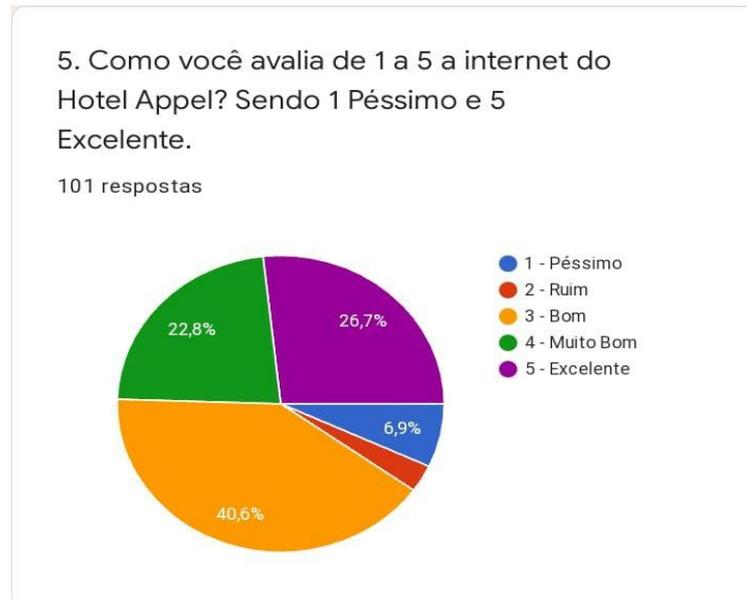


Fonte: Elaborado pela autora

Na quinta questão, investigou-se saber como os hóspedes avaliam a internet do hotel, sendo 1 péssimo e 5 excelente, se obteve 101 respostas, sendo, 7 (6,9%) péssimo, 3 (3%) ruim, 41 (40,6%) bom, 23 (22,8%) muito bom e 27 (26,7%) excelente.

É possível perceber nesta questão um maior índice negativo em relação às outras questões, tendo então 10 (9,9%) respostas negativas, mas a maioria dos hóspedes julgam de forma positiva a internet disponibilizada no hotel.

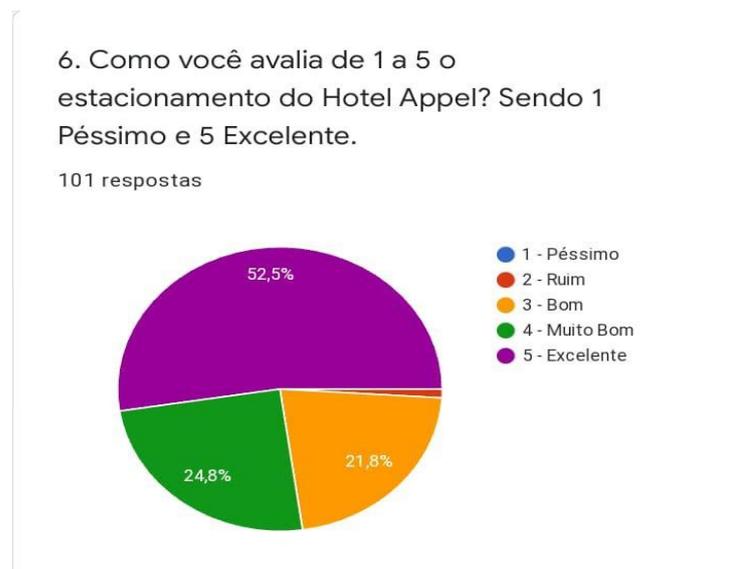
Figura 5 – Como você avalia de 1 a 5 a internet do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente.



Fonte: Elaborado pela autora

Na sexta questão, investigou-se saber como os hóspedes avaliam o estacionamento do hotel, se obteve 101 respostas, sendo, 1 (1%) ruim, 22 (21,8%) bom, 25 (24,8%) muito bom e 53 (52,5%) excelente. Portanto, a maioria dos hóspedes avaliam de forma positiva o estacionamento do hotel.

Figura 6 – Como você avalia de 1 a 5 o estacionamento do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente.



Fonte: Elaborado pela autora

Na sétima questão, procurou-se saber se a gastronomia que é servida no hotel afeta na escolha do hóspede, se obteve 101 respostas, sendo, 37 (36,6%) sim e 64 (63,4%) não, ou seja, para grande parte dos hóspedes a gastronomia servida no hotel não afeta na sua escolha.

Figura 7 – A gastronomia que é servida no Hotel Appel afeta na sua escolha por ele?



Fonte: Elaborado pela autora

Na oitava questão buscou-se saber se o hóspede melhoraria alguma coisa em sua experiência no hotel, foi obtido 101 respostas, as quais serão comentadas a seguir.

Foram sugeridas melhorias como esquentar mais o café servido no restaurante, melhorias na internet e TV a cabo, colocação de serviço de despertar no hotel, melhoras nos colchões, adição de entretenimento, mudaria o cheiro de frituras que há pelo hotel, melhorias no acesso ao restaurante pelo bloco b (hóspede que respondeu é portador de cadeira de rodas e o acesso ao restaurante pelo bloco b é através de um lance de escadas).

Como também adição de um microondas no restaurante para uso dos hóspedes, melhoras na gentileza de alguns funcionários, (o hóspede acredita que com treinamento e gestão de pessoas pode melhorar), frigobar com bebidas pois os mesmos são vazios e desligados, troca de ar condicionados, acredito que por alguns da categoria Standard serem os modelos de janela, adição de cortinas mais escuras nos quartos estilo Blackout.

Dica do hóspede de não ocupar os quartos próximos ao restaurante devido ao barulho, colocação de um papel no quarto com explicações de como acessar a internet, adição de uma academia ou sala de ginástica, adição de algum programa de fidelidade de hóspedes,

modernização das mobílias dos quartos, colocação de chuveiros a gás e ampliação do restaurante.

Estas foram dicas e melhorias comentadas por alguns hóspedes, os demais comentários são elogiosos e também comentários sobre que não melhorariam em nada sua experiência no Hotel Appel.

5.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DOS COLABORADORES

A seguir será apresentado os resultados dos questionários aplicados aos colaboradores do Hotel Appel de forma presencial, foram aplicados 16 questionários a funcionários de diferentes setores, buscou-se saber o quanto os colaboradores acreditavam que os itens a seguir afetam na escolha do hóspede pelo hotel: qualidade do atendimento, variedade e qualidade no café da manhã, café da tarde e jantar, qualidade na limpeza, qualidade na internet, conforto no quarto, estacionamento e a organização das acomodações.

Foram elaborados gráficos para uma melhor demonstração e um melhor entendimento dos resultados obtidos.

Na primeira questão pedia a identificação do cargo, foram aplicados os questionários a 1 auxiliar de lavanderia, 3 camareiras, 1 copeira, 2 cozinheiros, 1 encarregada de lavanderia, 1 gerente/governanta, 1 gerente, 1 montador de equipamentos, 1 colaborador responsável pela manutenção do hotel e 4 recepcionistas, totalizando 16 funcionários.

Na segunda questão, foi perguntado sobre a data de admissão no Hotel Appel, a proposta era aplicar os questionários tanto para novos quanto para antigos funcionários, portanto há respostas de funcionários com 4 meses a 14 anos, de trabalhos prestados para o hotel.

A terceira questão, questionou o colaborador o quanto ele acredita que a qualidade no atendimento afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo 0 nada, 1 pouco, 2 moderadamente, 3 muito e 4 extremamente, dentre as 16 respostas se obteve 4 (25%) moderadamente, 5 (31,3%) muito e 7 (43,8%) extremamente. Mesmo tendo 4 colaboradores que acreditam não afetar tanto, a maioria acredita que a qualidade no atendimento afeta na escolha do hóspede pelo hotel.

Figura 8 - Avalie o quanto você acredita que a Qualidade no Atendimento afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente.



Fonte: Elaborado pela autora

A quarta questão, questionou o colaborador o quanto ele acredita que a variedade e a qualidade no café da manhã, café da tarde e jantar, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo 0 nada, 1 pouco, 2 moderadamente, 3 muito e 4 extremamente, dentre as 16 respostas se obteve 1 (6,3%) pouco, 2 (12,5%) moderadamente, 4 (25%) muito e 9 (56,3%) extremamente. Portanto, a maioria dos colaboradores acredita que a variedade e a qualidade no café da manhã, café da tarde e jantar afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo apenas 1 que acha pouco e 2 que acreditam que seja moderadamente.

Figura 9 - Avalie o quanto você acredita que a Variedade e a Qualidade no café da manhã, café da tarde e jantar, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente.



Fonte: Elaborado pela autora

A quinta questão, questionou o colaborador o quanto ele acredita que a qualidade na limpeza, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo 0 nada, 1 pouco, 2 moderadamente, 3 muito e 4 extremamente, dentre as 16 respostas se obteve 2 (12,5%) moderadamente, 3 (37,5%) muito e 8 (50%) extremamente. Portanto, a maioria dos colaboradores acredita que a qualidade na limpeza afeta na escolha do hóspede pelo hotel, apenas 2 colaboradores acreditam que não afeta tanto.

Figura 10 - Avalie o quanto você acredita que a Qualidade na Limpeza, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente.



Fonte: Elaborado pela autora

A sexta questão, questionou o colaborador o quanto ele acredita que a qualidade na internet, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo 0 nada, 1 pouco, 2 moderadamente, 3 muito e 4 extremamente, dentre as 16 respostas se obteve 1 (6,3%) moderadamente, 4 (25%) muito e 11 (68,8%) extremamente. Portanto, a maioria dos colaboradores acredita que a qualidade na internet afeta na escolha do hóspede pelo hotel, pois apenas 1 colaborador acredita não afetar tanto.

Figura 11 - Avalie o quanto você acredita que o Conforto no Quarto, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente.



Fonte: Elaborado pela autora

Na sétima questão, questionou o colaborador o quanto ele acredita que o conforto no quarto, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo 0 nada, 1 pouco, 2 moderadamente, 3 muito e 4 extremamente, dentre as 16 respostas se obteve 9 (56,3%) muito e 7 (43,8%) extremamente. Portanto, a maioria dos colaboradores acredita que o conforto no quarto afeta na escolha do hóspede pelo hotel.

Figura 12 - Avalie o quanto você acredita que o Conforto no Quarto, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente.



Fonte: Elaborado pela autora

Na oitava questão, questionou o colaborador o quanto ele acredita que o estacionamento, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo 0 nada, 1 pouco, 2 moderadamente, 3 muito e 4 extremamente, dentre as 16 respostas se obteve 1 (6,3%) moderadamente, 9 (56,3%) muito e 6 (37,5%) extremamente. Portanto, a maioria dos colaboradores acredita que o estacionamento afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo apenas 1 que acredita não afetar tanto.

Figura 13 - Avalie o quanto você acredita que o Estacionamento, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente.



Fonte: Elaborado pela autora

A nona questão, questionou o colaborador o quanto ele acredita que a organização das acomodações, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo 0 nada, 1 pouco, 2 moderadamente, 3 muito e 4 extremamente, dentre as 16 respostas se obteve 1 (6,3%) moderadamente, 8 (50%) muito e 7 (43,8%) extremamente. Portanto, a maioria dos colaboradores acredita que a organização das acomodações afeta na escolha do hóspede pelo hotel, pois apenas 1 colaborador acredita não afetar tanto.

Figura 14 - Avalie o quanto você acredita que a Organização das Acomodações, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente.



Fonte: Elaborado pela autora

Foi possível constatar que a maioria dos hóspedes avaliam de forma positiva as acomodações, recepção, limpeza, gastronomia, internet e estacionamento do hotel, mas baseado nas respostas do questionário, a gastronomia servida não afeta na escolha do hóspede pelo hotel, mas é vista como algo positivo, visto que muitos hóspedes chegam cansados ao hotel e podem desfrutar do jantar ou do café da tarde (sendo no sábado), não precisando se deslocar para fazer uma refeição, como também o café da manhã que desperta muitos elogios dos hóspedes e está incluso no valor da diária. Na última questão, se observou diversas sugestões de melhorias que podem ser levadas em consideração por parte do hotel, como a melhora na internet, troca de colchões para se obter um maior conforto, bebidas no frigobar, entretenimento, programa de fidelidade e também a ampliação do restaurante, que é um item que já está sendo tratado no hotel.

Foi possível perceber por parte dos colaboradores, que a maioria acredita que a qualidade no atendimento, a variedade e a qualidade no café da manhã, café da tarde e jantar, a qualidade na limpeza, a qualidade na internet, o conforto do quarto, o estacionamento e a organização das acomodações, afetam na escolha do hóspede pelo hotel, o que é visto de forma benéfica, pois é de extrema importância que a hospitalidade e a comensalidade sejam vistos por todos os setores de colaboradores, de forma positiva e como algo que agrega ao

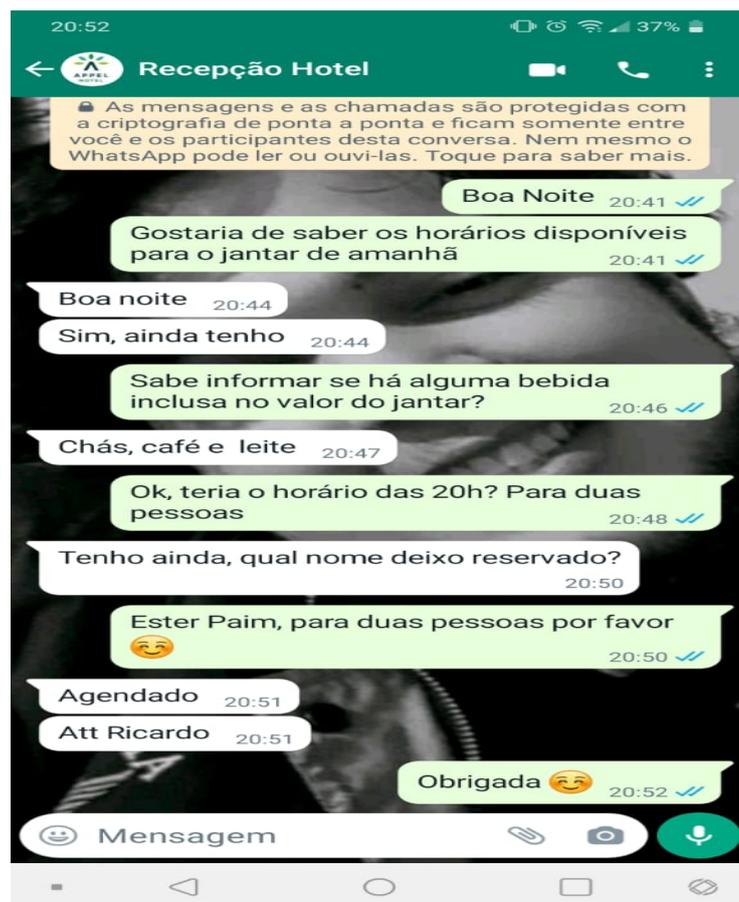
hotel. Na pesquisa participante feita pela autora, se afirmou os resultados obtidos nos questionários aplicados, como também se concorda com as melhorias sugeridas.

5.3 RELATO DA OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

Em relação ao Jantar, como comentado no tópico sobre o Hotel Appel, ele é servido de segunda a sexta das 18:30 às 22:00, sendo aberto ao público nas sextas-feiras mediante reserva, geralmente se é informado que as pessoas que fizerem reserva fiquem em torno de uma hora no restaurante.

Realizei uma reserva para duas pessoas às 20:00 para o dia 12/11/2021, rapidamente pelo Whatsapp da Recepção do Hotel obtive retorno e a realizei, na sexta pela manhã solicitei no mesmo contato o cardápio do dia, em questão de minutos me enviaram-lo.

Reserva do Jantar



No dia do jantar, passei pela recepção, informei o nome que havia ficado na reserva e fui direto ao local onde o mesmo é servido, pois já o conhecia, geralmente é feito o

acompanhamento por um recepcionista até o elevador, quando o cliente não conhece o local, o restaurante fica localizado no 6º andar do Bloco A.

Ao entrar no restaurante há disposto álcool em gel, luvas de plástico e um aviso sobre o uso obrigatório de máscara, restrições devido a pandemia do Covid-19. Logo fomos recepcionados pela atendente perguntando se éramos hóspedes ou fizemos reserva, pois para quem não é hóspede se é trabalhado com comandas, que as mesmas são pagas na recepção ao final do jantar.

Comanda do Jantar



O cardápio do dia era bem variado e as comidas deliciosas e de qualidade, a impressão que temos é que mesmo que você sirva-se um pouco de cada coisa é quase impossível provar tudo que há disponível, no valor de R\$ 25,00 livre por pessoa, está incluso todo o cardápio de comidas do dia, tanto os pratos salgados quanto os pratos doces, chás, cafés e leite, também neste dia havia na opção de pedir na hora, bife na chapa (01 porção), batata frita, anéis de cebola, ovo frito, tapioca salgadas e tapiocas doces, tais pratos estão listados no “peça na hora” para uma melhor qualidade dos mesmos, geralmente são esses pratos que estão na opção de pedir na hora, às vezes há entre eles também pastéis salgados.

Pratos do Jantar



Cardápio do Jantar do dia 12/11/2021



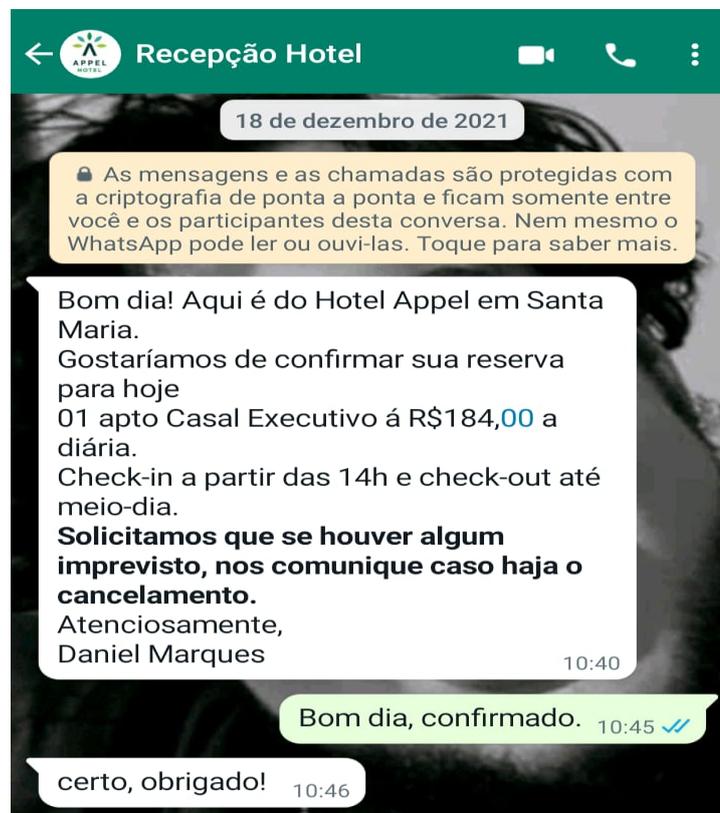
Referente ao atendimento do Jantar, no dia havia uma atendente, o salão não encontrava-se muito cheio, em torno de 15 pessoas no horário em que estávamos.

É possível perceber algumas falhas, solicitei uma água e o copo não veio junto, como também uma cerveja longneck que veio fechada, observei também que algumas vezes que a atendente estava recolhendo os pratos e limpando as mesas, juntava-se em frente ao balcão cerca de dois a três clientes para fazer pedidos, como bebidas e os pratos do peça na hora.

Ao sair do restaurante nos dirigimos até a recepção, efetuamos o pagamento de forma eficaz e nos dirigimos até a saída.

Em relação a estadia no hotel, fiz minha reserva pessoalmente, para um quarto casal na categoria executiva, com check-in no dia 18/12/2021 (sábado) e check-out no dia 19/12/2021 (domingo), no sábado pela manhã recebi uma mensagem pelo Whatsapp da recepção, com a confirmação da reserva.

Confirmação da Reserva da Estadia



No dia em questão, fiz o check-in um pouco antes das 14:00 horas, pois o horário do mesmo se inicia às 14:00 horas, mas é possível entrar a partir das 13:00 horas se houver quartos disponíveis.

Durante a diária no hotel, andei pelo mesmo onde foram tiradas todas as fotos presentes neste trabalho.

Há um aviso no quarto sobre o hotel ser 100% livre de fumo e possuir detectores de fumaça em todas as habitações, constatado o fumo ou alarme falso de incêndio, é cobrado R\$100,00.

No domingo pela manhã, fui ao café da manhã por volta das 9:00 horas, o local encontrava-se um pouco cheio, tem duas formas de chegar ao restaurante do hotel, pelo elevador do bloco A indo direto ao 6º andar, ou pelo bloco B, indo de elevador até o 5º andar e pegando um lance de escadas até o restaurante, fui pela segunda opção pois estava hospedada no 2º andar do bloco B. Em torno das 11:00 horas nos dirigimos até a recepção e realizei o check-in de forma eficaz.

Com a observação participante foi possível perceber a importância que a hospitalidade e a comensalidade tem para o turismo, visto que a forma em que o hóspede é recebido pelo estabelecimento, como também a gastronomia que lhe é servida, são fatores que influenciam muito em seu possível retorno. Visando que é de costume que retornamos a um local quando somos bem tratados no mesmo, como também às lembranças e os conhecimentos que a gastronomia podem nos proporcionar.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a hospitalidade e a comensalidade no Hotel Appel de Santa Maria, pelo ponto de vista dos hóspedes, dos colaboradores do hotel, como também pela autora, através de uma pesquisa participante, com o intuito de entender a importância que esses conceitos têm para o hotel.

A partir das pesquisas realizadas, foi constatado que a hospitalidade e a comensalidade tem grande importância para o Hotel Appel, tanto pela visão dos hóspedes, dos colaboradores do hotel, como também pela visão da pesquisa participante feita pela autora, tendo em vista, o grande número de resultados positivos dos questionários aplicados e da estadia passada pela autora no hotel.

Em relação ao Jantar desfrutado no hotel, recomenda-se ter uma segunda pessoa atendendo, para um melhor serviço prestado, pois algumas vezes é possível perceber algumas falhas, que com um segundo funcionário poderia ser evitado, como também uma maior

atenção poderia ser dada, tanto para os hóspedes como para os clientes que realizam as reservas nas sextas-feiras.

Referente a estadia no hotel, em relação ao café da manhã sugere-se ser implementado mais opções de patros salgados, há muitas opções de pratos doces, referente a internet sugere-se uma melhoria pois o sinal wifi muitas vezes fica oscilando, como também adicionar um papel no quarto com instruções para os hóspedes que não sabem realizar o acesso, acredito que seja uma coisa simples de se fazer e que vai agregar positivamente, como também trocaria os colchões e os travesseiros do quarto em que fiquei, os mesmo são um pouco desconfortáveis.

O turismo é um fenômeno em constante crescimento no mundo, e cada vez mais os turistas estão exigentes, em busca não apenas do tradicional, mas sim por experiências em todos os passos de sua viagem. Sobretudo em sua estadia, onde antes era visto como um local para descanso e alimentação, mas que de uns tempos para cá houve mudanças.

A hospitalidade e a comensalidade são itens de grande importância em todos os setores do turismo, principalmente com a hotelaria, onde os mesmo se encontram diretamente ligados, é indispensável que os gestores dos hotéis tenham esse entendimento e compreendem essa importância, que tais conceitos agregam para o estabelecimento.

Portanto, conclui-se que a hospitalidade e a comensalidade são de grande importância para o hotel, tais conceitos são vistos como fatores que trazem benefícios para a sua funcionalidade, foi observado que o Hotel Appel vê e entende essa importância.

Por fim, acredita-se que tal estudo possa contribuir positivamente para o hotel, como também servir de exemplo para a rede hoteleira de Santa Maria, bem como pesquisas futuras poderão analisar mais profundamente a hospitalidade e a comensalidade, tendo em vista tais conceitos serem de grande importância para a hotelaria como um todo.

REFERÊNCIAS

AGNOL, Natalia sophia costa dall. **Hospitalidade e o Conceito de Hotel Boutique: Análise do Nomaa** - Programa de Pós-Graduação em Turismo do Setor de Ciências Humanas. Universidade Federal do Paraná, Curitiba/PR– 2017.

AUGUSTO, Cleiclei Albuquerque; SOUZA, José Paulo de; DELLAGNELO, Eloise Helena Livramento; CARIO, Silvio Antonio Ferraz. **Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011)**. Revista Economia Sociologia Rural, Florianópolis, v. 4, n. 51, p. 327-245, 2013. Semestral.

BREVE HISTÓRIA DA HOTELARIA, 2017. Disponível em: <<https://centroeurop.eu.com.br/blog/breve-historia-da-hotelaria/#:~:text=A%20hotelaria%20suruiu%20da%20necessidade,alimenta%C3%A7%C3%A3o%20durante%20as%20suas%20viagens.&text=Estas%20eram%20p%C3%BAblicas%20com%20fins,aos%20viajantes%2C%20cavaleiros%20e%20carruagens.>> Acesso em: 04 de jan. 2021.

CHAVES, Paulo Rogério Medeiros. **Proposição e Estruturação de um Programa de Avaliação de Desempenho para os Colaboradores do Hotel Appel** – Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria/RS, 2017.

COMENSALIDADE POMERANA: HOSPITALIDADE COM IDENTIDADE, 2019. Disponível em: <https://habilisexpertise.com.br/comensalidade-pomerana-hospitalidade-com-identidade/#:~:text=Os%20pomeranos%20chegaram%20ao%20Brasil,elas%20est%C3%A1%20a%20comida%20pomerana>> Acesso em: 2 de agosto de 2021.

COSTA, Ewerton Reubens Coelho. **Comensalidade: a Dádiva da Hospitalidade Através da Gastronomia**. Cultur Revista de Cultura e Turismo, [s. l], v. 2, n. 9, p. 53-72, 2014. SILVESTRE, Maria Máira Fernandes.

Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/pesquisar-prestador/inicio?filtro=%7B%22currentPage%22:1,%22pageSize%22:10,%22sortFields%22:%22nomePrestador%22,%22sortDirections%22:%22ASC%22,%22filtros%22:%7B%22noPrestador%22:%22%22,%22localidade%22:8087,%22nuAtividadeTuristica%22:%22Meio%20de%20Hospedagem%22,%22souPrestador%22:false,%22souTurista%22:true,%22localidadesUfs%22:%22Santa%20Maria,%20RS%22,%22localidadeNuUf%22:21,%22fIPossuiVeiculo%22:%22%22%7D%7D#pesquisar>> Acesso em: 09 de Dezembro de 2021.

Disponível em: <http://www.hotelappel.com.br/>> Acesso em: 02 de novembro de 2021.

ESTABELECIMENTOS, TURISTAS E VIAJANTES PELO MUNDO, 2020. Disponível em: <<http://blog.hospedin.com/meios-de-hospedagem/#:~:text=Meios%20de%20Hospedagem%20s%C3%A3o%20estabelecimentos,turistas%20e%20viajantes%20pelo%20mundo>> Acesso em: 04 de janeiro de 2021.

Etimologia de Turismo, 2019. Disponível em: <https://etimologia.com.br/turismo/#:~:text=A%20palavra%20turismo%20%C3%A9%20usada,quer%20dizer%20movimento%20ou%20volta>> Acesso em: 04 de janeiro 2021.

LARA, A. M. B. ; MOLINA, Adão Aparecido . **Pesquisa Qualitativa: apontamentos, conceitos e tipologias**. In: Cèzar de Alencar Arnaut de Toledo; Maria Teresa Claro Gonzaga. (Org.). Metodologia e Técnicas de Pesquisa nas Áreas de Ciências Humanas. Maringá: EEduem, 2011, v. 01, p. 121-172.

MASKE, Daniele Cristine. **Meios de Hospedagem e Hospitalidade**. Indaial- Sc: Centro Universitário Leonardo da Vinci – Uniasselvi, 2012. 217 p.

O QUE É PESQUISA PARTICIPANTE? Disponível em:

[https://guiadamonografia.com.br/pesquisa-participante/#:~:text=Segundo%20Grossi%20\(1981\)%3A%20Pesquisa,dos%20participantes%20que%20s%C3%A3o%20oprimidos.>](https://guiadamonografia.com.br/pesquisa-participante/#:~:text=Segundo%20Grossi%20(1981)%3A%20Pesquisa,dos%20participantes%20que%20s%C3%A3o%20oprimidos.>) Acesso em: 02 de novembro de 2021.

PESQUISA QUANTITATIVA: ENTENDA COMO MENSURAR OS RESULTADOS, 2021. Disponível em:

<https://www.fiveacts.com.br/pesquisaquantitativa/#:~:text=Pesquisa%20quantitativa%20%C3%A9%20a%20maneira,las%20ou%20a%20t%C3%ADtulo%20informativo>> Acesso em: 25 de Janeiro de 2022.

PIANA, Maria Cristina. **A pesquisa de campo** - Editora Unesp, SciELO Books, São Paulo, 2009.

RIBEIRO, Suzana Xavier; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **Gestão Estratégica da Comunicação na Pequena Empresa Hoteleira**. 2010. 14 f. Tese (Doutorado) - Curso de Jornalismo e Engenharia, Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, São Carlos- Sp, 2011.

SANTOS, Nastaja Cassandra Zamberlan. **Leituras Sobre Expressões Hoteleiras em Santa Maria (1882-1930)** – Programa de Pós-Graduação Profissionalizante em Patrimônio Cultural, da Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria/RS 2019.

SAIBA QUANDO E COMO USAR PERGUNTAS DE PESQUISA COM ESCALA LIKERT. Disponível em: <https://pt.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>> Acesso em: 25 de janeiro de 2022.

SILVESTRE, Maria Máira Fernandes. **Vegetarianismo nos Hotéis: Um Ato de Hospitalidade** - Curso de Bacharelado em Turismo, Universidade Federal Fluminense, Niterói/RJ, 2017.

APÊNDICE

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO HÓSPEDES



Avaliação

Perguntas Respostas 101 Configu Total de pontos: 2

Comensalidade e Hospitalidade no Hotel Appel de Santa Maria/RS

Pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo/UFSM
Acadêmica Ester Paim Dutra da Silva
Orientador Gilvan Dockhorn

1. Como você avalia de 1 a 5 as acomodações do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente. *

1 - Péssimo

2- Ruim

+

Tr

▶

☰

Avaliação

Perguntas

Respostas

101

ConfiguTotal de pontos: 2

- 2- Ruim
- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente

2. Como você avalia de 1 a 5 a forma que foi recepcionado no Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente. *

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente



Avaliação

Perguntas

Respostas

101

ConfiguTotal de pontos: 2

3. Como você avalia de 1 a 5 a limpeza do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente. *

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente

4. Como você avalia de 1 a 5 a gastronomia que é servida no Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente. *

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Bom



Avaliação

Perguntas

Respostas

101

Configu Total de pontos: 2

- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente

5. Como você avalia de 1 a 5 a internet do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente. *

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente

6. Como você avalia de 1 a 5 o estacionamento do Hotel Appel? Sendo 1



Avaliação

Perguntas

Respostas

101

Configu Total de pontos: 2

6. Como você avalia de 1 a 5 o estacionamento do Hotel Appel? Sendo 1 Péssimo e 5 Excelente. *

- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente

7. A gastronomia que é servida no Hotel Appel afetou na sua escolha por ele? *

- Sim
- Não

8. Você melhoraria alguma coisa em sua *



7. A gastronomia que é servida no Hotel Appel afetou na sua escolha por ele? *

Sim

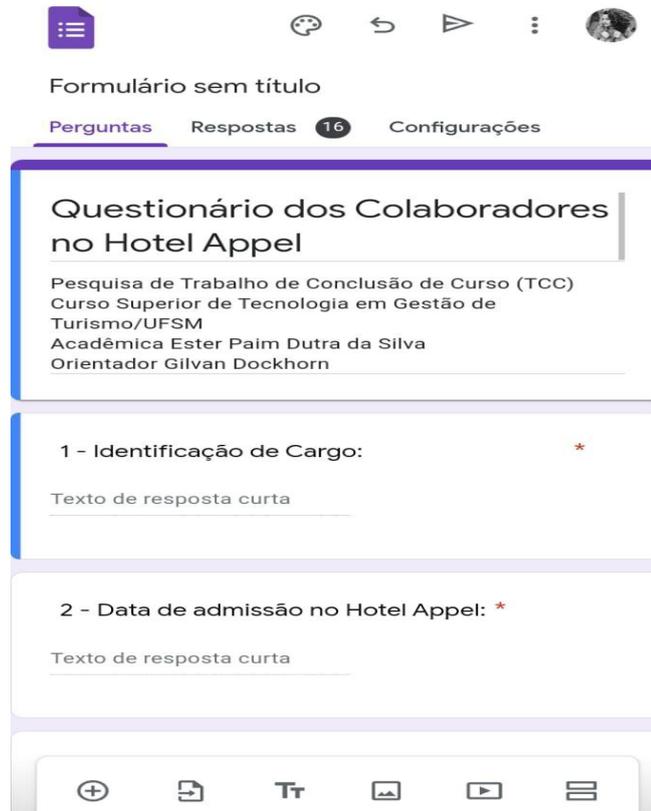
Não

8. Você melhoraria alguma coisa em sua experiência no Hotel Appel? Se sim, qual? *

Texto de resposta curta



APÊNDICE B: QUESTIONÁRIO COLABORADORES



Formulário sem título

Perguntas Respostas 16 Configurações

Questionário dos Colaboradores no Hotel Appel

Pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo/UFSM
Acadêmica Ester Paim Dutra da Silva
Orientador Gilvan Dockhorn

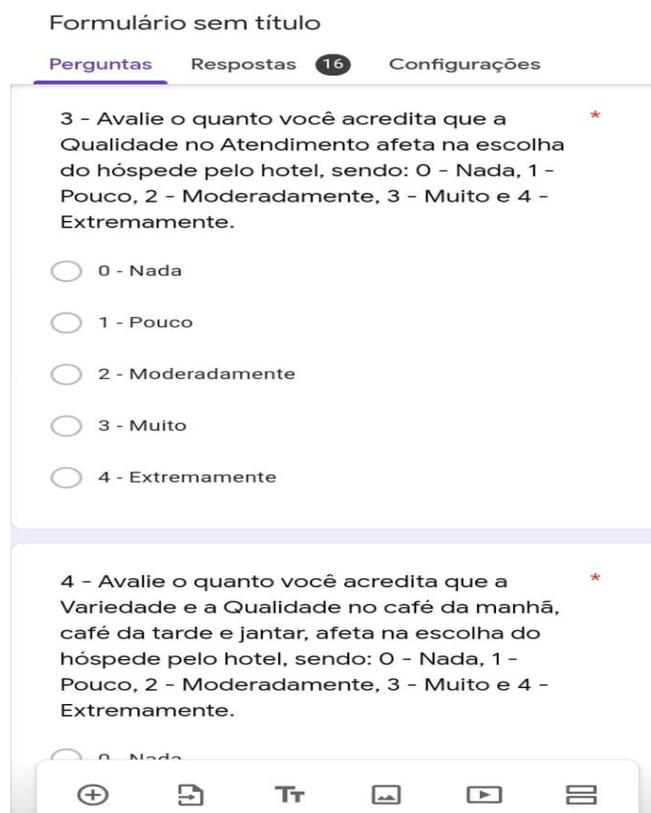
1 - Identificação de Cargo: *

Texto de resposta curta

2 - Data de admissão no Hotel Appel: *

Texto de resposta curta

⊕ 📄 T 🖼️ 📺 ☰



Formulário sem título

Perguntas Respostas 16 Configurações

3 - Avalie o quanto você acredita que a Qualidade no Atendimento afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente. *

0 - Nada

1 - Pouco

2 - Moderadamente

3 - Muito

4 - Extremamente

4 - Avalie o quanto você acredita que a Variedade e a Qualidade no café da manhã, café da tarde e jantar, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente. *

0 - Nada

⊕ 📄 T 🖼️ 📺 ☰

Formulário sem título

[Perguntas](#) [Respostas](#) **16** [Configurações](#)

4 - Avalie o quanto você acredita que a Variedade e a Qualidade no café da manhã, café da tarde e jantar, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente. *

0 - Nada

1 - Pouco

2 - Moderadamente

3 - Muito

4 - Extremamente

5 - Avalie o quanto você acredita que a Qualidade na Limpeza, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente. *

0 - Nada

Formulário sem título

[Perguntas](#) [Respostas](#) **16** [Configurações](#)

5 - Avalie o quanto você acredita que a Qualidade na Limpeza, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente. *

0 - Nada

1 - Pouco

2 - Moderadamente

3 - Muito

4 - Extremamente

6 - Avalie o quanto você acredita que a Qualidade na Internet, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente. *

0 - Nada

Formulário sem título

Perguntas Respostas 16 Configurações

6 - Avalie o quanto você acredita que a Qualidade na Internet, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente. *

0 - Nada

1 - Pouco

2 - Moderadamente

3 - Muito

4 - Extremamente

Formulário sem título

Perguntas Respostas 16 Configurações

7 - Avalie o quanto você acredita que o Conforto no Quarto, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente. *

0 - Nada

1 - Pouco

2 - Moderadamente

3 - Muito

4 - Extremamente

The image shows a Google Forms interface with two identical questions. The top question is question 8, and the bottom is question 9. Both questions ask the respondent to rate how much they believe a specific factor affects their choice of hotel, with a scale from 0 (Nothing) to 4 (Extremely). The interface includes a top navigation bar with icons for menu, help, undo, redo, and a globe. Below the navigation bar, the form title is 'Formulário sem título'. The tabs 'Perguntas', 'Respostas', and 'Configurações' are visible, with 'Respostas' showing 16 responses. The question text is followed by five radio button options. At the bottom of each question block is a toolbar with icons for adding content, inserting a link, text, image, video, and a list.

Formulário sem título

Perguntas Respostas 16 Configurações

8 - Avalie o quanto você acredita que o Estacionamento, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente. *

0 - Nada

1 - Pouco

2 - Moderadamente

3 - Muito

4 - Extremamente

9 - Avalie o quanto você acredita que a Organização das Acomodações, afeta na escolha do hóspede pelo hotel, sendo: 0 - Nada, 1 - Pouco, 2 - Moderadamente, 3 - Muito e 4 - Extremamente. *

0 - Nada

1 - Pouco

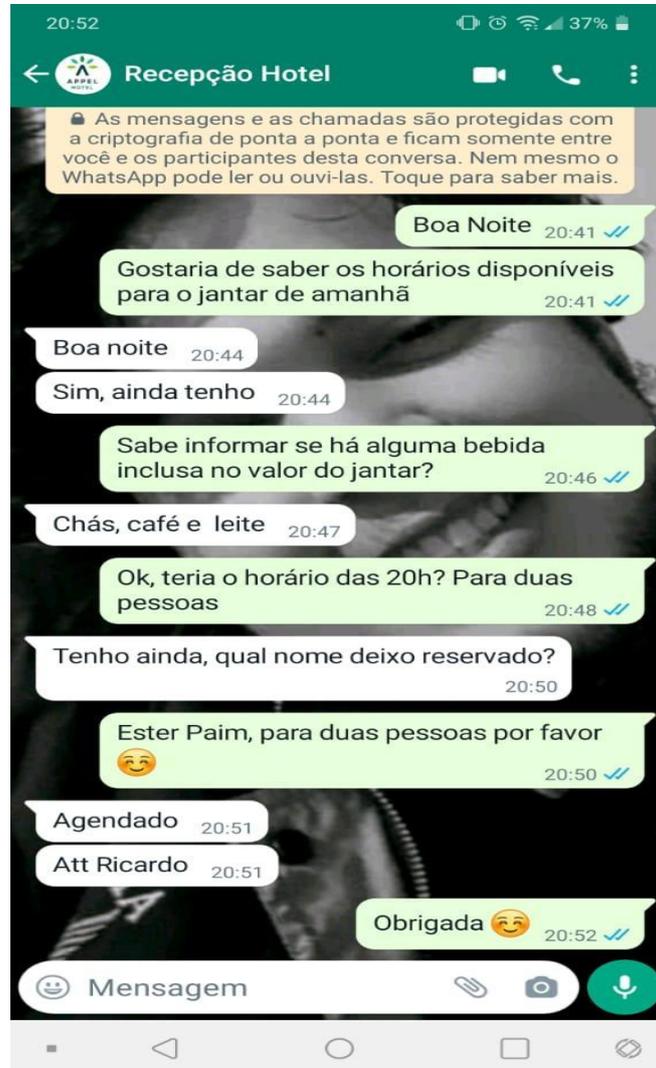
2 - Moderadamente

3 - Muito

4 - Extremamente

APÊNDICE C: FOTOS DO HOTEL APPEL

Reserva do Jantar



Cardápio do Jantar do dia 12/11/2021



Comanda do Jantar



Prato do Jantar



Confirmação da Reserva da Estadia



Entrada Lateral do Bloco A



Saguão do Bloco A



Saguão do Bloco A



Corredor para a entrada dos Blocos A e B



Entrada bloco B



Sala do térreo do bloco A



Mateira localizada no bloco A



Árvore decorativa localizada na entrada do bloco B



Escada que dá acesso ao 2º andar do bloco B



Quarto Executivo



Café da Manhã



Estacionamento





Aviso de 100% livre de fumo



Fotos do dia da estadia no hotel



Questionário dos hóspedes na recepção do Hotel Appel

Pesquisa de Opinião de Hóspedes para o Trabalho de Conclusão de Curso

Acadêmica Ester Paim
Gestão de Turismo
UFSM

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) - Campus Camobi
Curso de Ciências Sociais e Humanas (CCSH)
Projeto de Pesquisa de Opinião de Hóspedes no Hotel Appel
para o Trabalho de Conclusão de Curso no
Curso Superior em Gestão de Turismo

Avalie os itens a seguir de 1 a 5, sendo:

1	2	3	4	5	
Péssimo	Ruim	Bom	Muito Bom	Excelente	Avaliação
					Itens
					Acomodação do Hotel
					Forma em que foi recepcionado
					Limpeza do Hotel
					Qualidade dos Serviços
					Internet
					Estacionamento

A gastronomia que é servida no Hotel afetou na sua escolha por ele? Sim () Não ()

Você melhoraria alguma coisa em sua experiência no Hotel? Se sim, qual?
R: _____