

**INTERAÇÃO PESSOAL ENTRE GESTOR E HÓSPEDE:  
Um estudo de caso no Hotel Franke em Santa Vitória do Palmar/RS**

**RIBERO, Alesandro  
ALVES, Ademilso  
AMARAL, Guilherme  
AMARAL, Mateus  
ENGELKE, Cristiano (Orientador)  
ale.ribero21@gmail.com**

**Evento: Congresso de Iniciação Científica  
Área do conhecimento: Ciências Humanas**

**Palavras-chave:** sociologia; capital social; burocracia.

## **1 INTRODUÇÃO**

O presente trabalho tem como objetivo geral estudar a relação interpessoal entre o gestor e hóspedes do Hotel Franke, através de um estudo de caso onde foi entrevistado o proprietário do meio de hospedagem na cidade de Santa Vitória do Palmar/RS, e buscou entender, em uma perspectiva sociológica, como este meio de hospedagem se mantém competitivo no mercado, apesar de não possuir uma burocracia adequada aos padrões administrativos para um empreendimento hoteleiro.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Para a composição deste estudo, foram utilizadas as teorias dos sociólogos Max Weber (1864-1920), alemão que fez uma sociologia que não descobriria uma verdade absoluta, e criou os tipos de ações sociais, que é quando agimos em consideração aos outros, à sociedade, sendo ação social racional quando agimos com o uso da razão e irracional, quando agimos “sem pensar”. Outro sociólogo estudado foi o francês Pierre Bourdieu (1930-2002), que teorizou sobre a lógica das práticas de agentes sociais em espaço social desigual e conflituoso. Para Bourdieu, “práticas” são a relação entre *HABITUS*, que em essência são os produtos da interiorização das estruturas do mundo social; *CAPITAL*, igual a poder; e *CAMPO*, espaço de conflito e concorrência no qual os concorrentes lutam para estabelecer o monopólio sobre a espécie de capital pertinente ao campo.

## **3 MATERIAIS E MÉTODOS (ou PROCEDIMENTO METODOLÓGICO)**

Como metodologia, foi realizada uma pesquisa bibliográfica com autores da área da sociologia que serviram de embasamento teórico. Para a coleta de dados, realizou-se uma entrevista semiestruturada com o gestor do Hotel Franke de Santa Vitória do Palmar, no qual relatou sua experiência de vida e profissional gravada em áudio e vídeo, foi utilizado o método indutivo e uma análise qualitativa.

## **4 RESULTADOS e DISCUSSÃO**

Em entrevista realizada no dia 10 de junho de 2015, o Sr. Wilson A. Nunes, proprietário a 20 anos do Hotel Franke na cidade de Santa Vitória do Palmar, relatou ter entrado no ramo da hotelaria por uma necessidade de trabalho, ligada a sua precária situação financeira na época. Quando perguntado sobre sua relação com o cliente, o sr. Wilson esclarece sobre seu familiar contato com seus hóspedes, que alguns são fidelizados desde o início mudando muito pouco ao longo desses 20 anos, e segundo o gestor, seu cliente se sente em casa, pois o hotel não possui demasiada burocracia nas operações de *chek-in* e *chek-out*, procedimentos que são considerados essenciais entre os empreendimentos hoteleiros. Assim, relacionamos com a teoria de Weber, no qual o gestor do Hotel Franke age instintivamente nos seus procedimentos administrativos, possuindo um tipo de ação social irracional, ou seja, age “sem pensar”, e tradicional, que é determinado por um costume arraigado, como o próprio gestor coloca, “sempre foi assim, sempre deu certo, não tem porque mudar”.

Utilizando alguns conceitos de Bourdieu para buscar compreender a realidade pesquisada, podemos destacar que o Sr. Wilson possui um *habitus* muito sensível e pessoal no tratamento com seus clientes, ficando visível a personalidade nos critérios de seleção, ou seja, aquele que manteve atitudes desagradáveis ou desrespeitosas não terá mais acesso a hospedagem.

Ainda segundo Bourdieu, o gestor entrevistado possui uma tendência a um “capital social” bem acentuado, já que sua rede de amizades e contatos é que torna seu meio de hospedagem mais familiar, sendo o “boca a boca” seu melhor plano de *marketing*, já seu campo de atuação fica restrito ao próprio hotel, não possuindo intenções de atualizar-se tecnologicamente para acompanhar o mercado hoteleiro

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o Hotel Franke não utiliza de tecnologia e burocracia o suficiente para os padrões atuais da hotelaria, porém, consegue se manter competitivo no mercado devido ao seu tratamento diferenciado com o hóspede, tratamento este mais pessoal e hospitaleiro. O presente trabalho sugere novas pesquisas em outros meios de hospedagem em Santa Vitória, para ter uma avaliação comparativa entre as formas e meios de relacionamento entre gestores e hóspedes, assim, pode-se ter uma visão mais abrangente sobre áreas administrativas e sociais no ramo da hospitalidade

## REFERÊNCIAS

- BAUMAN, Zygmunt; MAY, Tim. **Aprendendo a pensar com a sociologia**. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 2010.
- CARMO, Paulo Sérgio do. **Sociologia e sociedade pós-industrial: uma introdução**. São Paulo: Paulus, 2007.
- COSTA, Maria Cristina C. **Sociologia: uma introdução à ciência da sociedade**. São Paulo: Moderna, 2005.
- LOYOLA, Maria Andréa. **Pierre Bourdieu**. Rio da Janeiro. UERJ. 2003.