GESTÃO DAS EMOÇÕES DOS COLABORADORES NO COTIDIANO DO TRABALHO: UMA AVALIAÇÃO EM DOIS HOTEIS DE FORTALEZA (CE)

Resumo. Emoções positivas geram, no contexto organizacional, resultados positivos. O novo turista encontra-se mais exigente em suas opções e tem demandado serviços que proporcionam novos conhecimentos, sentimentos e desafios. Essa realidade requer do empreendedor uma visão mais atenta às aspirações que a clientela possui em termos de interpretação individual. A atual pesquisa atinge o enfoque do colaborador relativamente a suas particulares emoções em confronto com o hóspede e sua interpretação acerca dos sentimentos do cliente. A metodologia *design thinking* aplicada à investigação empregou as técnicas denominadas *brainstorm* e questionários aplicados, os quais integram a pesquisa exploratória. Os resultados mostram que existem aspectos que influenciam a forma como as emoções são demonstradas. Outrossim, o contato direto com os colaboradores dos hotéis inquiridos denotou a solicitude e a empatia empregadas na consecução de sua prestação de serviço visando a fidelização do seu usuário, bem como a revelação de ideias fomentadoras de melhoria dos procedimentos exercidos.

Palavras-chave: Gestão; Emoções; Hóspedes; Design Thinking; Turista.

Autores

Roberta Maria Melo Viana[1]
Irene da Paz Rocha Pessoa[2]
Adriana Carvalho Araújo [3]
Jean Max Tavares [4]

[1] Graduada em Administração pela Universidade Estadual do Ceará. Especialista em Auditoria Interna pela Universidade Federal do Ceará. Especialista em Política e Administração Tributária pela Fundação Getúlio Vargas. Auditor Fiscal da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará. Mestranda em Negócios Turísticos da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: roberta.viana@sefaz.ce.gov.br

[2] Graduada em Direito pela Universidade de Fortaleza. Especialista em Direito e Processo Tributário pela Universidade de Fortaleza. Auditor Fiscal da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará. Mestranda em Negócios Turísticos da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: irenepessoar@gmail.com

[3] Graduada em Administração pela Universidade Estadual do Ceará. Especialista em Comércio Exterior pela Universidade de Fortaleza. Auditor Fiscal da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará. Mestranda em Negócios Turísticos da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: araujo.adriana@gmail.com

[4] Pós-doutorado em Economia pela Universidade Nova de Lisboa. Professor da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. E-mail: jeanpucminas@uol.com.br