



16<sup>a</sup>21<sup>a</sup>  
OUT  
2017

XV MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA  
VII SALÃO DE EXTENSÃO, PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
O atendimento às normas da ABNT é de responsabilidade dos autores.



## A CONTRIBUIÇÃO DAS RELAÇÕES PÚBLICAS NA GESTÃO DA HOSPITALIDADE: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O HOTEL SERRA AZUL - GRAMADO (RS)

Graduação: Relações Públicas  
Área temática: Ciências Humanas  
Resultados: Resultado Parcial  
Forma de apresentação: Oral

Verônica da Silva<sup>1</sup> - Andréia Silveira Athaydes<sup>2</sup>

### RESUMO

O presente trabalho busca analisar o papel das relações públicas na consolidação da hospitalidade. De acordo com Marchiori (2008), a atividade de relações públicas está se solidificando nas organizações, pois identificou-se que este profissional possui habilidade para planejar e gerir os relacionamentos das empresas com os seus diferentes públicos. Partindo dessa perspectiva, será analisado o Hotel Serra Azul, localizado no município de Gramado (RS). A metodologia utilizada é quali-quantitativa, com caráter exploratório, adotando-se como técnica metodológica a entrevista em profundidade, para verificar as estratégias adotadas com os parceiros, e um questionário semiestruturado para avaliar a percepção dos hóspedes em relação à comunicação desenvolvida. Em paralelo com Marchiori (2008), França (2001) comenta que o profissional de RP desempenha uma função estratégica na empresa, visto que é um estrategista da comunicação no relacionamento das organizações com os seus públicos. Tendo em vista o potencial que pode ser explorado no âmbito do turismo e da hotelaria, percebe-se um novo segmento de mercado para as relações públicas. Contemplando esse ponto de vista, Castelli (2006) define que hospedar significa receber, acolher, abrigar e alojar. Com base nos conceitos apresentados pelo autor, percebe-se que as habilidades e competências do profissional de relações públicas capacitam sua atuação nesse segmento. Sendo assim, o estudo busca avaliar de que forma as relações públicas podem contribuir para a gestão da hospitalidade.

**Palavras-chave:** Relações Públicas. Relacionamento. Hospitalidade.

---

<sup>1</sup> Acadêmica das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. veronica.rs19@gmail.com

<sup>2</sup> Professora Orientadora das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. athaydes@faccat.br



16<sup>a</sup>21  
OUT  
2017

XV MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA  
VII SALÃO DE EXTENSÃO, PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
O atendimento às normas da ABNT é de responsabilidade dos autores.



## REFERÊNCIAS

FRANÇA, Fábio. Relações Públicas: visão 2000. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling. (Org.). *Obtendo resultados com relações públicas*. São Paulo: Pioneira, 2001.

MARCHIORI, Marlene. *Cultura e comunicação organizacional*. 2. ed. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

CASTELLI, Geraldo. *Gestão hoteleira*. São Paulo: Saraiva, 2006.