



A VIVÊNCIA DA HOSPITALIDADE PELO SECRETARIADO: UMA ANÁLISE DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO ANFITRIÃO PARA DIFERENTES STAKEHOLDERS.

Ellen Alves Camargo
Carlos Alberto Alves (Dr.)
Elizabeth Kyoko Wada (Dra.)

Universidade Anhembi Morumbi

Mestrado em Hospitalidade, campus Mooca, carlos.a.alves@ulife.com.br

Introdução

A hospitalidade, assim como o exercício da profissão de secretariado, não acontece sem relação interpessoal. Camargo (2004) define que hospitalidade é a interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para esta interação e diz ainda, na mesma obra, que hospitalidade é o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar e entreter pessoas temporariamente deslocadas do seu habitat natural.

Podemos observar o profissional de secretariado como anfitrião em diferentes momentos no relacionamento com diferentes stakeholders, como exemplo podemos citar: receber um novo colaborador, visitante ou executivo, interagir com um fornecedor, cliente, acionista ou membro da comunidade. Além disso, também é atribuição do profissional de secretariado organizar eventos corporativos, destacando nessas ocasiões sua atribuição de receber e interagir com os convidados e fornecedores. Embora essencial no exercício da profissão e crucial para a estratégia dos negócios não existem estudos para investigação da atuação da secretaria sob esta perspectiva.

Objetivos

O objetivo da pesquisa é compreender como acontece a vivência da hospitalidade pelos profissionais de secretariado enquanto anfitriões. Busca-se identificar em quais momentos e como acontecem as relações hospitalares entre secretárias com diferentes stakeholders e se elas estão condicionadas a forma como os profissionais estão organizados nas empresas.

Para atingir este objetivo será utilizado o método quanti-qualitativo. Fazendo análises tanto quantitativas como qualitativas para melhor resultado do estudo.

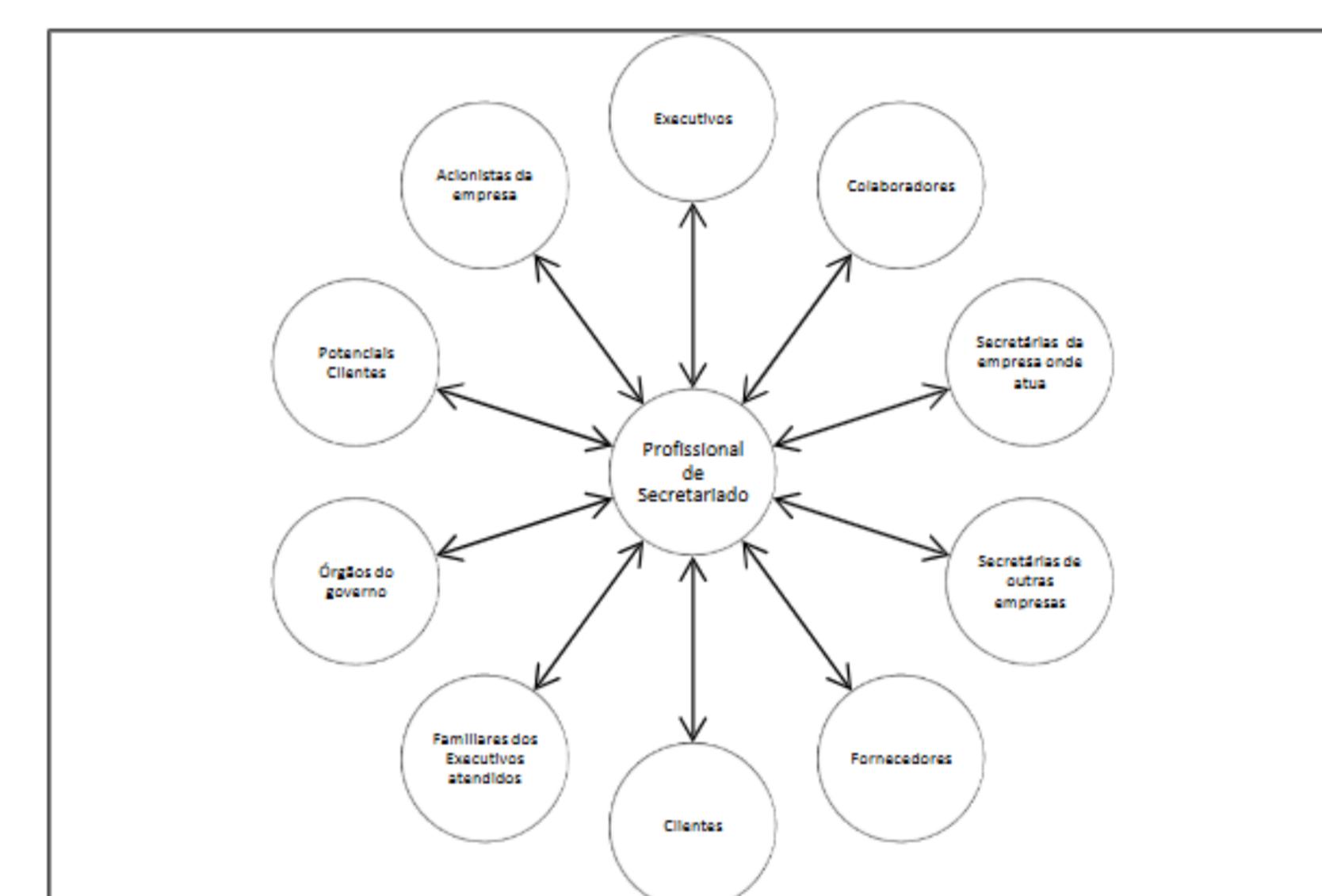
Metodologia

A pesquisa será qualitativa, empírica e explicativa. O método a ser adotado para compreender como os profissionais de secretariado percebem e vivenciam a hospitalidade nas relações com diferentes stakeholders será o método misto, composto por duas etapas qualitativas e uma etapa quantitativa considerando os conceitos Emic-Etic-Emic.

A escolha pelo método misto objetiva ter uma abordagem metodológica alternativa às abordagens tradicionais de pesquisa qualitativa ou quantitativa, visando facilitar a compreensão do fenômeno, explorando-o detalhadamente (HALCOMB; HICKMAN, 2015). Considerando que nesta forma de investigação haverá uma análise integrada de dados qualitativos e quantitativos, serão coletadas mais evidências para o estudo do que uma pesquisa qualitativa ou quantitativa isoladamente (CRESWELL, 2009; CRESWELL; CLARK, 2015).

Resultados

A pesquisa está em andamento, porém a primeira etapa de levantamento de literatura pertinente e construção do mapa de stakeholders dos profissionais de secretariado já foi concluída.



Fonte: adaptado de Freeman (1984)

Conclusões

Estes resultados preliminares acerca da relação do profissional de secretariado com stakeholders certamente instiga para continuidade da pesquisa. Esta etapa permitiu identificar e construir um mapa considerando os dez principais stakeholders do profissional de secretariado, que pode ser usado para, dentre outras oportunidades, embasar conversas destes profissionais sobre relevância no cenário corporativo e como gerar mais impacto a partir do planejamento para um relacionamento cada vez mais estratégico com pontos de contato relevantes para as organizações.

Bibliografia

- CAMARGO, L. O. L. As leis da hospitalidade. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, 15 (2), e-2112, maio/ago. 2021. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v15i2.2112>
- CAMARGO, L.O.L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
- FREEMAN, R. E. **Strategic Management – a stakeholder approach**. Boston: Pitman, 1984.
- FREEMAN, R. E. et al. **Stakeholder theory: the state of the art**. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.

Agradecimentos

Esta pesquisa foi apoiada pelo Instituto Anima através do Processo 38-2023; e pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) através do Processo 312203/2022-5.