

Aspectos emocionais

Conteúdo específico: Mundo do trabalho



Características de um profissional da hotelaria

- Empreendimentos hoteleiros precisam de profissionais que se antecipam aos problemas.
- Além de possuir eficiência e pensamento lógico e estratégico, um bom profissional é quem conduz com **inteligência emocional** suas decisões, sabe se utilizar de posicionamentos assertivos e, acima de tudo, planeja e trabalha com as dificuldades de maneira concreta.



Carreira na hotelaria

- O profissional de hotelaria deve entender que quem comanda a carreira é ele. Planejamento de carreira - com metas e objetivos definidos - e sintonia com o mercado são os primeiros passos de uma carreira de sucesso.



Encantamento do hóspede – Missão

Em geral, dentro de um hotel de grande porte, existem mais de 42 funções distintas (receptionistas, mensageiros, concierge, arrumadeiras, auxiliares de lavanderia, de jardinagem e de limpeza. Garçons, maîtres, hostess, cozinheiros, chefes, ajudantes, confeitários. Produtores e montadores de eventos, funcionários que fazem as reservas. Sem contar com os gerentes – geral, de operações, de alimentos e bebidas, de reservas, de recepção, de compras, de patrimônio, de manutenção). Mas todos trabalham em prol de um mesmo objetivo – missão: fazer um cliente voltar! E para isso é preciso encantá-lo!



Mundo corporativo

- As mudanças no mundo corporativo nos últimos anos deixaram a maioria dos profissionais confusos.
- Em um mercado altamente competitivo, as empresas precisam se reinventar constantemente e bons empreendimentos são construídos por profissionais que correspondam às mudanças e saibam conviver com as transformações.



Pré requisitos para uma boa atuação

- Paciência
- Discrição
- Saber lidar com a diversidade
- Fazer aquilo que o cliente- hóspede não espera
- Controle emocional



Inteligência emocional

- Segundo especialistas, a inteligência emocional é influenciada por uma combinação de traços de personalidade. Níveis mais altos dela são associados com inúmeros benefícios relacionados à vida pessoal e carreira – inclusive à capacidade de liderança.



Fundamentos da inteligência emocional

- Autoconsciência – capacidade de reconhecer as próprias emoções
- Autorregulação – capacidade de lidar com as próprias emoções
- Automotivação – capacidade de se motivar e de se manter motivado
- Empatia – capacidade de enxergar as situações pela perspectiva dos outros
- Habilidades sociais – conjunto de capacidades envolvidas na interação social



Definição

- Em sua definição, a dupla Salovey e Mayer explica que IE é “a capacidade de perceber e exprimir a emoção, assimilá-la ao pensamento, compreender e raciocinar com ela, e saber regulá-la em si próprio e nos outros”.



EDUCAÇÃO E EQUILÍBRIO EMOCIONAL SEGUNDO A NEUROCIÊNCIA

- https://www.youtube.com/watch?v=8LJvSj_YeVQ



Domínios básicos da IE

- Percepção das emoções: a precisão com que uma pessoa identifica as emoções.
- Raciocínio por meio das emoções: empregar as informações emocionais para facilitar o raciocínio
- Entendimento das emoções: captar variações emocionais nem sempre evidentes e compreender a fundo as emoções (mais sofisticado do que o “identificar” do primeiro domínio)
- Gerenciamento das emoções: aptidão para lidar com os próprios sentimentos

