**O impacto na satisfação do cliente de hotéis com a hospitalidade e práticas sustentáveis**

The impact on hotel customer satisfaction with hospitality

and sustainable practices

Juan Luiz Strauz

University of Trentianny

jlstrauz@unit.it

Rammon Piglix Bomminini

University of Trentianny

rammonpb@unit.it

**Resumo**

O resumo em português deve conter até 15 linhas ou até 250 palavras, sem parágrafos, contendo objetivo, método, resultados e conclusão do trabalho, e deverá ter a versão em inglês (*abstract* e *keywords*). Ter feito uma revisão de português, garantindo uma redação adequada. O artigo deve ser original e inédito. Os arquivos para submissão estão em formato Microsoft Word, Open Office ou RTF (desde que não ultrapassem 2MB). O corpo do texto deve se constituir de introdução, referencial teórico, método, análise e resultados, conclusão ou considerações finais e referências, sendo elaborado em conformidade com normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) ou APA (American Psychology Association).

# Palavras-chave: deve conter mínimo de 3 e no máximo de 5 palavras-chave em letras minúsculas, separadas por ponto e vírgula e não por ponto final.

**Abstract**

The abstract in Portuguese must contain up to 15 lines or up to 250 words, without paragraphs, containing the objective, method, results and conclusion of the work, and must have the English version (abstract and keywords). Have done a review of Inglish, ensuring an adequate writing. The article must be original and unpublished. The files for submission are in Microsoft Word, Open Office or RTF format (as long as they do not exceed 2MB). The body of the text must consist of an introduction, theoretical framework, methodology, results and discussion, conclusión or final considerations, and references, being prepared in accordance with ABNT (Brazilian Association of Technical Standards) or APA (American Psychology Association).

**Keywords:** must contain a minimum of 3 and a maximum of 5 keywords in lower case letters, separated by a semi-colon and, not a period.

1. **INTRODUÇÃO**

O texto com espaçamento 1,5 entre linhas (antes e depois 0,0); emprega itálico em vez de sublinhado (exceto em endereços URL); as figuras e tabelas estão inseridas no texto, não no final do documento, como anexos; deve ser formatado em papel A4; margens: superior (3 cm), inferior (2 cm), esquerda (3 cm), direita (2 cm); alinhamento justificado, empregando editor de texto MS Word, versão 6 ou superior, fonte Times New Roman tamanho 12 e limite mínimo de 12 páginas e máximo de 25 páginas, incluindo quadros, tabelas, notas, gráficos, ilustrações e referências bibliográficas.

A identificação de autoria do trabalho foi removida do arquivo e da opção Propriedades no Word, garantindo desta forma o critério de sigilo da revista, para avaliação por pares conforme instruções disponíveis em Assegurando a Avaliação Cega por Pares.  Estar de acordo com a Declaração de Direito Autoral da Revista Conecta.

O objetivo da Introdução é situar o leitor no contexto do tema pesquisado, oferecendo uma visão global do estudo realizado, esclarecendo as delimitações estabelecidas na abordagem do assunto, além das questões norteadoras, os objetivos da pesquisa, a justificativa da pesquisa e as justificativas que levaram o autor a tal investigação para, em seguida, apontar as questões de pesquisa para as quais buscará as respostas. Deve-se, ainda, destacar a Metodologia utilizada no trabalho, é o resumo ampliado. Apresenta e delimita a dúvida investigada, os objetivos, a metodologia utilizada no estudo, sua importância para o mundo acadêmico e para a sociedade. Deve ser coerente com o desenvolvimento e a conclusão do texto e não deve conter nada que não tenha sido abordado no trabalho.

# FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

* 1. **Orientar**

Esta é a parte onde os principais conceitos teóricos necessários ao desenvolvimento de um trabalho, é o suporte teórico para os estudos, análise e reflexões, sobre os dados e informações coletadas e sobre à problemática (POZ0, 2009). Todo projeto precisa estar fundamentado em alguma teoria ou caso não seja possível identificá-la, prepara-se uma revisão de literatura conforme Müller; Cornelsen (2003, p. 21). É uma discussão com os autores e suas conclusões sobre o mesmo tema que você vai pesquisar. Elaborar uma fundamentação teórica é indicar as teorias nas quais estamos nos baseando para empreender a pesquisa, além de citarmos autores que também ‘trabalharam com o tema. Ela não deve se constituir em um *resumo* de obras lidas, mas sim, em uma apresentação das ideias presentes nas obras estudadas, mostrando a relação que possuem com o tema pesquisado. (SEVERINO, 2002, p. 30).

1. **MÉTODO**

É a descrição precisa dos métodos, materiais, técnicas e equipamentos utilizados. Deve permitir a repetição do experimento ou estudo com a mesma exatidão por outros pesquisadores.

# 4. ANÁLISE E RESULTADOS

Fazer uma exposição e uma discussão das teorias que foram utilizadas para entender e esclarecer o problema, apresentando-as e relacionando-as com a dúvida investigada e apresentar as demonstrações dos argumentos teóricos e os resultados que as sustentam com base dos dados coletados. É importante expor os argumentos de forma explicativa ou demonstrativa, através de proposições desenvolvidas na pesquisa, onde o autor demonstra, assim, ter conhecimento da literatura básica, do assunto, onde é necessário analisar as informações publicadas sobre o tema até o momento da redação final do trabalho, demonstrando teoricamente o objeto de seu estudo e a necessidade ou oportunidade da pesquisa que realizou.

# 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão é um fechamento do trabalho estudado, respondendo às hipóteses enunciadas e aos objetivos do estudo, apresentados na Introdução, onde não se permite que nesta seção sejam incluídos dados novos, que já não tenham sido apresentados anteriormente e nem fazer novas indagações. Apresentar, também, as limitações e necessidade da realização de experimentos complementares, ou de se buscar novas informações na literatura, para uma melhor explicação dos dados obtidos.

# 6. REFERÊNCIAS

ALVES, L. e NOVA C. **Educação a Distância: Uma Nova Concepção de Aprendizagem e Interatividade**.São Paulo, Futura. 2020.

COOKSON, Peter S. Acceso y equidad en la educación a distância: investigación, desarrollo y criterios de calidad**.** **Revista electrónica de investigación educativa,** .v.4, n12, Nueva Delhi, India, 2012.

# SILVIO, J. Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, RUSC, v.3, n.1, p. 5, 2006.

VÁSQUEZ, M. P. **El rol y el perfil del docente en la educación a distancia.** Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela, 2008. [www.icergua.org/latam/pdf/09-segsem/01-04-ph4/doc06.pdf](http://www.icergua.org/latam/pdf/09-segsem/01-04-ph4/doc06.pdf) acessado em 15/04/2021.