

ESTUDO SOBRE GESTÃO HOTELEIRA NO BRASIL: uma Revisão Integrativa**STUDY ON HOTEL MANAGEMENT IN BRAZIL: An Integrative Review**

André Vasconcelos da Silva¹
Felipe de Oliveira Bernardes²
Laurita de Queiroz Bomdespacho³
Maciel Rodrigues Borges⁴
Marcos Alves Gomes⁵

206

Resumo: O objetivo principal foi verificar de que maneira tem sido aplicada a Gestão Hoteleira no Brasil em produções científicas nos últimos 5 anos. Para tal finalidade foi utilizado o método de Revisão Integrativa (RI), técnica esta que analisa bibliometricamente as publicações, associando-se à adaptação do formulário de Ursi (2005) para tabulação dos dados extraídos das bases de dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e ainda da Scientific Electronic Library Online (SCIELO), respectivamente. Como resultado, do total de 37 publicações científicas selecionadas, sendo 15 delas na base de dados da BDTD, 20 publicações na CAPES e somente 2 na SCIELO, observa-se que 7 são internacionais (19%) e 30 produções são nacionais (81%). Dentro do contexto da questão norteadora notou-se o resultado subdividido em seis grupos de aplicações conforme objetivo: desempenho, sustentabilidade, gestão de pessoas, estrutural (arquitetônica e serviços), comunicação e inovação. Considera-se de grande relevância o tema abordado.

Palavras-chave: Gestão Hoteleira. Hotelaria no Brasil. Revisão Integrativa.

Abstract: The main objective was to verify how the hotel management in Brazil has been applied in scientific productions in the last 5 (five) years. For this purpose, the Integrative Review (IR) method was used, a technique that analyzes bibliometrically the publications,

¹ Doutor em Ciências do Comportamento/ UNB Professor associado, Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, PPGGO UFG/RC, Brasil. andre.silva.ufg@gmail.com

² Pós-graduado em Gestão de Pessoas e Estratégias Financeiras pela Universidade Estadual de Goiás, Brasil. felipeob@outlook.com

³ Mestra em Gestão Organizacional pelo PPGGO UFG/RC, Assistente Social da Universidade Federal de Goiás/RC, Brasil. laubomdespacho@hotmail.com

⁴ Mestre em Gestão Organizacional pelo PPGGO UFG/RC, Brasil. macielrodriguesborges@gmail.com

⁵ Mestre em Gestão Organizacional pelo PPGGO UFG/RC, Brasil. marcos_alvesgomes@yahoo.com.br

Recebido em 23/04/2020
Aprovado em 15/05/2020

associating itself with the adaptation of the Ursi form (2005) for tabulation of the data extracted from the databases of the Brazilian Digital Library of Theses and Dissertations (BDTD), the Coordination for the Improvement of Higher Education Personnel (CAPES) and Scientific Electronic Library Online (SCIELO), respectively. As a result, of the total of 37(thirty-seven) selected sources, 15 (fifteen) of them in the database of BDTD, 20 publications in CAPES and only 2 in SCIELO, it is observed that 7 (seven) are international (19%) and 30(thirty) are national (81%). Regarding the guiding question, the result was divided in six groups of applications according to objective: performance, sustainability, people management, structure, communication and innovation.

Keywords: Hotel Management. Hotels in Brazil. Integrative Revision.

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa, dentro da área de Gestão Organizacional e Empresarial, teve como objetivo analisar a problemática de como são aplicadas as produções científicas sobre Gestão Hoteleira no Brasil nos últimos 5 (cinco) anos e suas considerações. Para tanto foi dividida nas seguintes etapas: introduziu-se a forma de organização do Referencial Teórico, iniciando-se por explicar a temática empresa e como a define-se em uma situação financeira saudável.

Logo após explana-se a respeito da gestão na visão de Alvesson e Willmott (1996). Não distante, ratifica-se aqui a imperatividade de apresentar a criação e desenvolvimento dos hotéis, sobretudo no Brasil, concentração deste estudo. Para tanto se utilizou a tabela-resumo de informações cronológicas de tais informações.

Posteriormente foram aguçados os métodos utilizados para desdobramento da pesquisa propriamente dita; explicadas por Mendes et al. (2008), a Revisão Integrativa, foi fonte básica para mensuração de caráter quali e quantitativo dos dados.

O fluxograma representou a extração de dados sobre as publicações científicas investigadas nesta etapa, as quais estavam organizadas por ordem alfabética e dispostas em relação às bases de dados, referência bibliográfica com base no periódico original da publicação e resumo integral no idioma português e língua estrangeira quando o documento não havia versão em português.

Adentrando, ao ponto de resultados, o quadro 3 detalha todo o conteúdo da análise final do quadro 2, sendo o principal recurso para conclusões posteriores. Como sequência o gráfico 1 apresenta as publicações por levantamento anual, já no gráfico 2 pode-se ponderar sobre quantidade de publicações dentro de cada base de dados.

Quanto ao gráfico 3, mensura-se a quantidade de produção científica pertencente a cada periódico originário e, no último gráfico tem-se a classificação e cada obra por sua área de aplicação com base em seu objetivo principal.

Na discussão apontam-se as observações relativas a toda a metodologia e pontos principais dos resultados investigados em primeira instância. Enquanto, por fim, nas Considerações Finais o autor analisa a situação como um todo para explicar se foi possível atingir ao objetivo esperado.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Apresenta-se a fundamentação teórica com embasamento nos principais aspectos ligados à Gestão Hoteleira no Brasil, encontrados ao longo do levantamento bibliográfico e, também, a abordagem dos estudos voltados para a área da Gestão Hoteleira. Está subdividida em 3 (três) subtítulos para complementar a pesquisa, sendo o primeiro com a tratativa sobre empresa e seus objetivos, em seguida sobre o conceito de gestão, logo após sobre hotelaria e a ênfase em como se desenvolveu no Brasil.

2.1 EMPRESA E SEUS OBJETIVOS

Antes de se adentrar em conteúdo mais profundo de sistemas de gestão, devem-se esclarecer certos aspectos introdutórios que fazem parte do conteúdo programático e que dão maior valor à aplicação em si. A saber, o que seria uma empresa financeiramente saudável? Uma organização pode parecer rica, mas não ser, como bem explica Hoji (2009, p. 5):

Uma empresa é como um organismo vivo que nasce, cresce e morre. Porém, sua morte pode ser prorrogada (por décadas ou centenas de anos) ou evitada, se for bem administrada financeiramente, pois uma empresa em boa situação financeira não quebra. Uma empresa financeiramente saudável gera lucro e caixa permanentemente e paga suas obrigações em dia.

A alusão corriqueira de uma casa seria, por exemplo, a de que todo o conjunto familiar trabalhasse e gerasse renda para comprar seus bens e quitar suas dívidas antes que elas vencessem, portanto essa família seria considerada como tendo uma vida financeira saudável.

Tendo como base uma boa situação financeira é bom reconhecer que uma empresa executa a sua atividade principal e segue seus objetivos econômicos e financeiros, lembrando-se de uma correlação entre o lucro e caixa com distinção entre o período em que se apresentam.

O objetivo econômico e financeiro de uma empresa é a maximização de seu valor de mercado, por meio da geração contínua de lucro e caixa no longo prazo, executando as atividades inerentes de seu objetivo social, pois, com o aumento do valor da empresa, o proprietário da empresa (acionista de uma sociedade anônima, cotista de uma sociedade por cotas ou proprietário de uma empresa individual) aumenta sua própria riqueza (HOJI, 2009, p. 11).

Por sua vez sabe-se que as novas formas de interpretação de administração e gerência, como explicam Oliveira, Perez Jr e Silva (2014) qualificam-se em meios de organizar e repassar o que for de relevância ao centro de comando para execuções; monitorar constantemente as atividades desempenhadas e medir o desempenho de cada dos membros da organização; e influenciar de forma decisiva em gestores sem que aja perda nas atribuições corriqueiras.

Por ser a alta administração a função de estabelecer os objetivos da empresa que se devem adotar ferramentas adequadas de execução. “Essa atividade gerencial, quando aplicada de forma organizada, dentro de certa metodologia, recebe a denominação técnica de ‘planejamento estratégico’” (OLIVEIRA, PEREZ JR, SILVA, 2014, p. 29), para a implementação de modificações não antes existentes em meios que a empresa está presente.

O trabalho de uma empresa, sua finalidade ou atividade principal, quando analisada sob a ótica financeira e gerencial tem classificação de operações, investimentos e financiamentos. As atividades de operações vêm do objetivo social da empresa e, portanto, seu motivo de criação e existência; essas atividades compõem basicamente fabricação, comercialização de produtos ou prestação de serviços. Atividade de investimento é afim e dá suporte à atividade operacional; qualificada como em longo prazo, proporciona a manutenção das ações cotidianas como a aquisição de um maquinário ou espaço produtivo ou ainda a aplicação em fundos emergenciais. Atividades de financiamento equipam a empresa de recursos exauridos para manutenção de atividades operacionais e de investimento (HOJI, 2009).

2.2 CONCEITO DE GESTÃO

A gestão, analisada pela obra de Alvesson e Willmott (1996), é classificada como uma prática social no tocante de que seu conteúdo deve ser tomado como essencial às relações de poder que, ao mesmo tempo, conduzem e diminuem tanto sua permanência como seu desenvolvimento dentro de uma sociedade. Dessa forma, os autores reiteram que a gestão não deve ser como uma mera ferramenta para a busca de apontamentos comuns e de alcance de produtividade organizacional. Isso quer dizer a sua tradução em uma técnica neutra, imparcial,

dotada de habilidades profissionais, pela qual se atinge a eficiência.

2.3 HOTELARIA

Primeiramente é necessário, para uma compreensão como um todo, se ter o conceito de “hotel”, tal definição é dada por Castelli (2002), o qual diz:

O hotel é um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira.

210

Compreendendo melhor sobre o que se trata, torna possível verificar sua origem no Brasil, complementando o assunto e dando suporte à pesquisa aprofundada sobre a gestão hoteleira e sua aplicação em meios científicos.

2.3.1 Hotelaria no Brasil

No Brasil a criação e abertura de hotéis aconteceram de forma diferenciada. O quadro 1 representa os fatos.

Quadro 1 – Quadro-resumo da hotelaria no Brasil

| Ano | Principais fatos ocorridos |
|------|--|
| 1808 | Mudança da corte portuguesa para o Brasil, o que incentiva a abertura de hospedarias no Rio de Janeiro. |
| 1907 | Primeira lei de incentivos para a abertura de hotéis no Rio de Janeiro. |
| 1946 | Proibição de jogos de azar e fechamento dos cassinos, o que inviabiliza os hotéis construídos para esse fim. |
| 1966 | Criação da Embratur (Empresa Brasileira de Turismo) que facilita a implantação de grandes hotéis, incluindo as áreas da Sudam e da Sudene. |
| 1990 | Entrada definitiva das cadeias hoteleiras internacionais no país. |

Fonte: ANDRADE; BRITO; JORGE (Adaptado, 2000).

De acordo com Popp et al. (2007, p. 8), historicamente a criação, tanto no Brasil como no restante do mundo sempre esteve atrelada ao comércio e viajantes procurando acomodações,

mas aqui se acentuou pela chegada da corte real portuguesa ao Rio de Janeiro em 1808 e à escassez de hotéis.

Depois da década de 30 instalaram-se hotéis de grande porte promovidos por cassinos, entretanto com a suas proibições em 1946, vários hotéis tiveram que fechar. A criação da EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) e do Fungetur (Fundo Geral de Turismo), geraram novos incentivos fiscais e nos anos 60 e 70, começaram a chegar redes de hotéis internacionais, mudando o ramo no Brasil (POP et al. 2007, p. 8).

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A presente pesquisa adotou a Revisão Integrativa (RI), tal método consiste na análise de investigação científica, proporcionando a síntese de estudos já publicados de um determinado assunto, constituindo o retrato do fenômeno estudado até o momento.

Para Mendes et al. (2008) a Revisão Integrativa é um método que possibilita a seleção de estudos com abordagens metodológicas e métodos diferentes, como por exemplo, estudos experimentais, não experimentais, quantitativos ou qualitativos, que evidenciará maior clareza do fenômeno abordado.

Foram utilizadas as pesquisas de dados secundários⁶, na qual os estudos relacionados à Gestão Hoteleira no Brasil foram sumarizados, permitindo obter conclusões gerais devido à reunião de vários estudos científicos.

Na elaboração desta (RI) foram seguidos seis passos: identificação do tema e formulação da pergunta de pesquisa, definição dos critérios de inclusão e exclusão, definição e tabulação dos estudos pré-selecionados e selecionados, avaliação e síntese concisa dos estudos selecionados, análise e interpretação dos resultados extraídos dos estudos e, apresentação da síntese do conhecimento.

Considerando a importância sobre a Gestão Hoteleira no Brasil, elaborou-se a seguinte questão norteadora: como tem sido aplicada a produção científica e sua representatividade sobre a gestão hoteleira no Brasil nos últimos 5 (cinco) anos?

Para a realização da Revisão Integrativa foram utilizadas as seguintes bases de dados: Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Coordenação de

⁶ Dados secundários, para uma pesquisa de cunho bibliográfico, são aqueles que resultam de contribuições culturais ou científicas anteriormente realizadas sobre um determinado assunto, tema ou problema o qual possa ser estudado (LAKATOS & MARCONI, 2001).

Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e produções eletrônicas oferecidas pela *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), respectivamente; os dados tabulados são apresentados por ordem cronológica.

A pesquisa ocorreu no mês de maio de 2019, utilizando-se o seguinte descritor controlado: Gestão Hoteleira. Como critérios de inclusão estabeleceram-se os seguintes: publicações completas, bem como artigos científicos, monografias, dissertações e teses, originais, publicados nos últimos 5 (cinco) anos, com corte temporal de 2014 a 2019, em formato eletrônico, em idioma inglês, espanhol, francês e português, que retratassem o tema de estudo.

Para análise desta pesquisa foram sequenciados em fluxo da coleta de dados para a amostra final conforme apresentado no Quadro 2. Os critérios de seleção seguiram o rigor de adequação quanto ao descritor, pergunta norteadora, corte temporal (2014 a 2019), assim as demais publicações que não atenderam aos requisitos foram eliminadas no processo.

Quadro 2 – Fluxo da coleta de dados da amostra para a Revisão Integrativa

| Base de dados | Registros encontrados | Excluídos | Pré-Selecionados | Análise Final |
|---------------|-----------------------|------------|------------------|---------------|
| BDTD | 155 | 120 | 35 | 15 |
| CAPES | 142 | 78 | 64 | 20 |
| SCIELO | 17 | 10 | 7 | 2 |
| TOTAL | 314 | 208 | 106 | 37 |

Fonte: Autoria própria, 2019.

Para cada artigo selecionado na amostra final, foi realizada leitura detalhada e as informações extraídas foram transcritas para o formulário adaptado por Ursi (2005). As informações obtidas foram as seguintes: base de dados, referência da publicação e resumo integral, sendo este contendo a análise da aplicação. Para a análise da aplicação foi considerada a leitura tanto do resumo como outras partes de cada fonte para confirmação de informações minuciosas.

4 RESULTADOS

A amostra final desta revisão integrativa resultou no total de 37 publicações científicas selecionadas, sendo 15 delas na base de dados da BDTD, 20 publicações na CAPES e somente 2 na SciELO. Quanto à origem dos estudos observa-se que 7 (sete) são internacionais, na língua espanhola, totalizando 19% e 30 (trinta) produções são nacionais, o que representa um total de 81%, que propuseram analisar sobre a aplicação da Gestão Hoteleira no Brasil e suas vertentes na aplicação do conhecimento em produções científicas nos últimos cinco anos.

A seguir no quadro 3 tem-se a base de dados, referência e resumo integral das produções sobre a temática com a análise da aplicação de cada produção (foco do objetivo).



Quadro 3 – Informações extraídas dos estudos selecionados para RI (adaptado por Ursi, 2005)

| Base de Dados | Referência | Resumo integral / Análise de Aplicação |
|---------------|---|--|
| BDTD | CARDOSO, Márcia Lopes. Inovações sustentáveis e vantagem competitiva: um estudo qualitativo no setor hoteleiro em Fortaleza-CE. (Mestrado Em Administração de Empresas). Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 2014. | <p>A presente pesquisa tem por objetivo analisar como a adoção de inovações visando à sustentabilidade influencia a obtenção de vantagem competitiva das empresas do setor hoteleiro de Fortaleza. Para a construção do arcabouço teórico foram utilizados autores clássicos, como Barbieri, Gallouj, Porter, Schumpeter, Tidd, Bessant e Pavitt, entre outros; e periódicos internacionais atuais. O estudo adotou o modelo conceitual proposto Chen, Lai e Wen (2006) e Hansen, Grosse-Dunker e Reichwald (2009). A metodologia utilizada foi de natureza qualitativa de caráter descritivo. Para coleta de dados primários foram realizadas entrevistas com roteiro semiestruturado com os gestores de cinco hotéis de médio e de grande porte vinculados à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Ceará (ABIH/CE). A coleta de dados ocorreu entre os meses de janeiro e fevereiro de 2014. As entrevistas foram analisadas a partir da técnica de análise de conteúdo o que permitiu compreender o significado de determinadas escolhas e posicionamentos individuais frente à adoção de inovações sustentáveis e vantagem competitiva dos empreendimentos hoteleiros pesquisados. Diante das considerações feitas neste estudo, foi possível concluir que os empreendimentos hoteleiros pesquisados buscam agregar valor ao serviço que oferecem por meio do investimento em aspectos sustentáveis. Verificou que as ações voltadas para a inovação sustentável impactam de maneira positiva nos resultados das organizações em comparação com os seus concorrentes.</p> <p>Análise de Aplicação: Sustentabilidade.</p> |
| BDTD | SIQUEIRA, Karenn Patrícia Silva. Uma investigação acerca do uso de indicadores de desempenho em empreendimentos hoteleiros situados na Região Metropolitana de Recife. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, CCSA, 2014. | <p>O objetivo norteador deste trabalho foi identificar quais fatores influenciam a utilização de indicadores de desempenho na gestão dos empreendimentos hoteleiros localizados na Região Metropolitana de Recife. Para atender ao objetivo proposto, adotou-se como procedimento metodológico a realização de um levantamento do tipo survey, cuja coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas face-a-face, com a aplicação de questionários junto aos gestores de 50 hotéis distribuídos em oito municípios da RMR, os quais compuseram a amostra deste estudo. Os dados coletados em campo foram analisados utilizando-se os métodos da estatística descritiva e inferencial, ambas realizadas com o auxílio do software estatístico SPSS, versão 20.0. Na análise inferencial foram aplicados os testes não paramétricos Qui-quadrado e exato de Fisher, para os quais se considerou um nível de significância de até 5%. Constatou-se por meio da análise descritiva que os hotéis pesquisados têm utilizado uma grande variedade de indicadores para avaliar o seu desempenho, os quais contemplam todas as perspectivas do Balanced Scorecard (BSC). Entre os mais utilizados estão: receita total, lucro operacional e evolução da lucratividade (perspectiva financeira); nível de satisfação do hóspede, número de reclamações e captação de novos clientes (perspectiva clientes); taxa de ocupação, índice de insatisfação com o atendimento e tempo para solução de reclamações (perspectiva processos internos); qualidade dos serviços ofertados, satisfação e motivação dos funcionários e investimento em tecnologia (perspectiva aprendizagem e crescimento). Os resultados dos testes de hipóteses apontaram que as variáveis tempo de experiência no cargo, grau de instrução, número de unidades habitacionais (UH's), porte da empresa, tipo de avaliação de desempenho, uso de sistema estruturado, conhecimento e utilização do BSC, possuem relação estatisticamente significativa com o uso de indicadores de desempenho. Portanto, esses resultados permitiram concluir que alguns fatores de perfil dos gestores, algumas características das empresas pesquisadas, assim como certos aspectos da avaliação de desempenho das empresas, influenciam o uso de indicadores na avaliação do desempenho empresarial.</p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |
| BDTD | RITA, Cleuber. A prática de setor de gestão de pessoas: um estudo realizado no Ibis Hotel Copacabana. Artigo (Tecnólogo em Hotelaria) – Universidade Federal Fluminense - UFF, Niterói, 2014. | <p>O crescimento da hotelaria no Brasil é eminente, uma vez que o turismo vem se desenvolvendo muito por conta de grandes eventos que serão sediados. Vale ressaltar que o setor hoteleiro possui uma importância socioeconômica tanto em nosso país, quanto no resto do mundo, visto que é um segmento que gera muitos empregos e movimentação, consideravelmente, a economia. Para que esse serviço seja oferecido com qualidade aos turistas, é necessário que o elemento humano seja gerido eficientemente, em âmbitos como: processos de agregação de pessoas, recompensação, desenvolvimento, dentre outros, promovendo uma satisfação mútua entre cliente e funcionário. Diante desses aspectos, o objetivo principal deste artigo foi investigar a política de gestão de pessoas aplicada em um empreendimento hoteleiro da cidade do Rio de Janeiro, mais especificamente o Ibis Hotel Copacabana. Para o cumprimento desse objetivo, foi efetuada uma pesquisa bibliográfica e, em seguida, um trabalho de campo de natureza qualitativa. Mediante as entrevistas realizadas com gestores e funcionários, foram criadas cinco categorias de análise (Atuação da área de gestão de pessoas; Processo de recrutamento e seleção; Treinamento e Desenvolvimento; Avaliação de desempenho e plano de carreira; Política de recompensas) que evidenciaram, na opinião dos entrevistados, como se desenvolve a política de gestão de pessoas aplicada no hotel investigado.</p> <p>Análise de Aplicação: Gestão de Pessoas.</p> |



| | | |
|------|--|---|
| BDTD | GHETTI, Cíntia. O perfil do gestor de hotelaria hospitalar em Niterói. Monografia (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) – Universidade Federal Fluminense - UFF, Niterói, 2014. | <p>A indústria hoteleira ocupa um segmento de mercado em que há forte demanda dos clientes pela excelência na qualidade dos serviços prestados. A crescente competitividade no setor de serviços de saúde levou as instituições de saúde a buscar o aprimoramento de toda a sua cadeia de serviços, inclusive suas atividades de apoio. A implantação da área de hotelaria nas instituições hospitalares vem ao encontro dessa necessidade. De forma que a hotelaria hospitalar possa cumprir o seu papel na organização de saúde, o gestor dessa área deve apresentar um perfil adequado ao desempenho de suas funções. Com o objetivo de identificar as principais características do perfil do gestor de hotelaria hospitalar, uma pesquisa qualitativa foi realizada em três hospitais do município de Niterói – RJ, comparando seus resultados com as informações obtidas no levantamento bibliográfico realizado sobre o tema. O perfil levantado junto aos gestores que atuam na área mostrou-se compatível com as informações colhidas nas fontes bibliográficas. Essa conclusão pode subsidiar a área de gestão de pessoas nas suas ações de captação e desenvolvimento de profissionais para o gerenciamento da hotelaria das instituições hospitalares.</p> <p>Análise de Aplicação: Gestão de Pessoas.</p> |
| BDTD | DALL'IGNA, André Luiz. Serviços de conservação e modernização em hotéis: os critérios de decisão para a execução de melhorias nos hotéis de Porto Alegre. Monografia (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Curso de Administração, Porto Alegre, 2014. | <p>A presente dissertação tem como objetivo comparar os critérios da tomada de decisão dos administradores de hotéis em manter ou renovar seus hotéis, este estudo de caso exploratório observou os hotéis operados por cadeias hoteleiras e os hotéis administrados de forma independente. Através da revisão da literatura se estabeleceu que o produto hoteleiro é composto pelo prédio do hotel: suas instalações físicas, suas facilidades e pelos serviços prestados aos seus hóspedes. Abordou a possibilidade do negócio hoteleiro ser observado por duas óticas distintas, uma do investidor imobiliário e outra do operador hoteleiro, que buscam diferentes formas de remunerar o capital investido. As experiências vivenciadas pelos hóspedes, quando da utilização do hotel, podem ser positivas ou negativas e se observa que a manutenção hoteleira somente é percebida por sensações negativas, ou seja, quando o hóspede percebe uma falha de algum equipamento. Para evitar estes momentos e manter o padrão de qualidade de seus empreendimentos, os hoteleiros precisam reinvestir continuamente em seu hotel, por isso estes gastos podem ocorrer tanto na conservação quanto na renovação do produto hoteleiro. A previsão financeira, para realização destas necessidades foram definidas como fundo de reposição de ativo, também conhecido como custo de manutenção da competitividade. A pesquisa analisou quatro hotéis executivos, da cidade de Porto Alegre, no segundo semestre de 2013. Foram entrevistados os administradores dos hotéis que obtiveram o melhor e o pior desempenho de cada tipo de administração hoteleira, definidos através da média aritmética de dois sites de avaliação de hotéis. O estudo de caso comparativo teve duas etapas, na primeira foram comparados os hotéis do mesmo tipo de administração e na segunda foi realizado o estudo de caso comparativo entre os dois tipos de administração, hotel de rede e hotel independente, através do qual se constatou que o maior problema enfrentado pelos administradores é a execução do planejamento da manutenção do padrão de qualidade. Também foi verificada a dificuldade de integrar as ações de preservação do hotel ao planejamento do padrão, mas a deficiência presente em todos os hotéis participantes foi a tomada de decisão de quando se deve iniciar a modernização do hotel.</p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |
| BDTD | ROSSATO, Jean Felipe. Comunicação organizacional: a dimensão da “organização falada” e as implicações na gestão hoteleira. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação). Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Porto Alegre, 2015. | <p>Com o uso das tecnologias digitais da comunicação e da informação (TDCIs), os sujeitos, em perspectiva comunicacional, além de terem acesso a diversas informações, também podem ser produtores de conteúdos sobre o mundo. Assim, nesses ambientes digitais, os públicos tendem, cada vez mais, a ofertar e transacionar sentidos sobre as organizações (seus processos, produtos e serviços), podendo interferir, inclusive, nos seus relacionamentos e processos gerenciais. Nessa direção, este estudo tem como objetivo compreender como os sentidos ofertados na dimensão da “organização falada” (BALDISSERA, 2009b), particularmente na internet, interferem nos processos de gestão hoteleira. Para isso, além de estar epistemologicamente fundamentado no interacionismo simbólico (MEAD, 1972), este estudo também aciona aportes teóricos sobre características do contexto contemporâneo – a partir de autores como Maffesoli (2012) e Castells (2009a) – que interferem na relação organização-públicos. Na mesma perspectiva, disserta-se sobre comunicação organizacional (BALDISSERA, 2009a), gestão organizacional (GAULEJAC, 2006) e gestão hoteleira (ABREU, 2003), noções basilares para esta investigação. A pesquisa empírica, por sua vez, compreendeu a realização de quinze entrevistas em profundidade com gestores hoteleiros de três municípios da Microrregião das Hortênsias (Gramado, Canela e Nova Petrópolis), na Serra Gaúcha/RS. A análise dos relatos, pelo procedimento da Análise de Conteúdo (BARDIN, 2009) e à luz dos fundamentos epistêmico-teóricos, evidenciou que as avaliações e opiniões dos hóspedes sobre hotéis, publicadas na internet - âmbito da “organização falada” -, exigem monitoramento e demandam investimentos em comunicação e gestão, tais como: redimensionamento dos processos de comunicação e alterações nas práticas de gestão, com mudanças nos processos decisórios, nas políticas de atendimento e nos planos de investimento.</p> <p>Análise de Aplicação: Comunicação.</p> |



| | | |
|------|---|---|
| BDTD | SHIRATORI, Brunna Monaco. Orçamento: um estudo para verificar a percepção dos gestores financeiros, quanto ao uso do orçamento em hotéis cinco estrelas de São Paulo. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis e Atuariais) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP, 2015. | <p>O cenário atual do mercado global se mostra demasiadamente competitivo e, com isso, as empresas buscam constantemente artifícios e ferramentas que possam auxiliá-las na maximização dos resultados. O Orçamento é uma ferramenta de gestão que vem sendo usada pelas empresas como forma de supri-las no planejamento estratégico e operacional, visando um resultado mensurável, anterior à sua realização. Este trabalho intenciona explorar o referencial teórico acerca do tema orçamento e pesquisar, em empresas de São Paulo, do ramo hoteleiro, por meio de entrevistas, se, de fato, o orçamento se mostra uma ferramenta que dá suporte aos gestores financeiros no seu dia a dia. Os resultados obtidos apontam que os gestores financeiros compreendem o orçamento como auxiliar no seu trabalho diário, contudo, têm consciência das dificuldades e das melhorias que este pode proporcionar.</p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |
| BDTD | SCOLARO, Maqueli. Mensuração do grau de uso corporativo e repercussão nas mídias sociais: um estudo do setor hoteleiro. Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2016. | <p>Com o surgimento da Web 2.0 viu-se a introdução de canais alternativos para a comunicação de marketing entre as empresas e seus consumidores, abrangendo plataformas online que são constantemente modificadas pelos seus usuários, como as mídias sociais. Estas plataformas online estão presentes no dia-a-dia dos indivíduos e das organizações e tornaram-se para diversas empresas o principal meio de divulgação da marca e de comunicação com os seus clientes. Identificando esta realidade para o setor hoteleiro da Serra Gaúcha, este trabalho tem por objetivo mensurar o Grau de Uso Corporativo e de Repercussão nas Mídias Sociais (GUCRMS) dos estabelecimentos selecionados através do levantamento das atividades realizadas nas mídias sociais e as reações geradas nos seus seguidores. Para a aplicação da pesquisa, realizou-se o levantamento de dados de 85 hotéis situados na Serra Gaúcha e oriundos de cinco mídias sociais, Facebook, Twitter, Instagram, Google+ e YouTube. Os resultados mostram que os hotéis da Serra Gaúcha não tendem a atuar em um grupo de mídias sociais, mas sim, em até duas plataformas online, com destaque para as mídias sociais Facebook e Twitter que possuem o maior fator de impacto para o setor analisado. Em complemento, verificou-se que os seguidores do Facebook são mais propensos a curtir e compartilhar as publicações geradas pelos estabelecimentos se comparado as demais mídias sociais. Por fim, percebeu-se que os estabelecimentos analisados apresentam em sua maioria baixo GUCRMS (51% da amostra), seguido de estabelecimentos que apresentam forte e médio GUCRMS, representando 28% e 21% da amostra respectivamente. Com os resultados pode-se concluir que a mensuração do GUCRMS contribui no direcionamento das atividades dos estabelecimentos, auxiliando na identificação das plataformas online com maior fator de impacto e de estabelecimentos que servem como referência de atuação e repercussão nas plataformas online de maior audiência.</p> <p>Análise de Aplicação: Comunicação.</p> |
| BDTD | FERREIRA, Júlio César. Análise do nível de gestão da sustentabilidade na rede hoteleira de Foz do Iguaçu, PR, utilizando como suporte a contabilidade gerencial. (Pós-graduação em Contabilidade). Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, Cascavel, 2017. | <p>A tônica sobre a urgência de um desenvolvimento da humanidade compatível com as necessidades atuais e futuras – o chamando desenvolvimento sustentável – tem marcado diversos setores. A preocupação com a sustentabilidade se estende ao setor turístico, em especial aos meios de hospedagem, que implantam ações buscando atender aos princípios da sustentabilidade. A partir dessa premissa, resolveu-se analisar o nível de gestão da sustentabilidade dos hotéis de Foz do Iguaçu, PR. Para este fim foram selecionados os hotéis associados à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) para compor a amostra, tornando-se esse o objetivo principal deste estudo, utilizando como suporte a Contabilidade Gerencial, por meio do emprego do modelo proposto por Callado (2010). A fim de atender a esse objetivo, foi utilizada a seguinte estratégia: caracterizada a importância da sustentabilidade na gestão da rede hoteleira; discutida e apresentada a aplicabilidade dos modelos teóricos dos indicadores de sustentabilidade; mensurado o nível de sustentabilidade das empresas da rede hoteleira de Foz do Iguaçu, PR; por meio do modelo Grid de Sustentabilidade Empresarial (GSE). A pesquisa caracterizou-se, quanto aos objetivos, como exploratória e descritiva, pois descreveu, identificou, relatou e comparou as situações existentes nas empresas estudadas, e buscou conhecer as contribuições científicas que se efetuaram sobre o desenvolvimento sustentável dos hotéis. Quanto aos procedimentos técnicos a pesquisa se classificou em bibliográfica e de levantamento. Acerca da abordagem do problema, caracterizou-se como qualitativa pois ressaltou a percepção dos sujeitos da pesquisa sobre o tema, assim como confrontou e validou os resultados. Como resultados, a pesquisa demonstrou que a maioria dos hotéis investigados não apresenta desempenhos sustentáveis satisfatórios nas três dimensões. Os demais 65% apresentam desempenho abaixo da média nesta dimensão. Acredita-se que a pesquisa contribuiu com importantes informações sobre o perfil da gestão hoteleira, tanto para o desenvolvimento sustentável nos aspectos ambiental, econômico e social, quanto para a eficiência na gestão de seus empreendimentos em busca da Sustentabilidade Empresarial. Por fim, a contabilidade gerencial, sendo uma ferramenta indispensável no auxílio das estratégias e decisões das empresas hoteleiras, fornece informações tempestivas e altamente relevantes para que a administração tome decisões coerentes e seguras, no âmbito da Sustentabilidade Empresarial.</p> <p>Análise de Aplicação: Sustentabilidade.</p> |

| | | |
|------|--|--|
| BDTD | <p>BORTOLUZZI, Daiane Antonini. Relação das características observáveis dos executivos do alto escalão no sistema de controle gerencial e no desempenho em hotéis do Brasil. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis, 2017.</p> | <p>Diante de um ambiente competitivo e de uma gestão complexa em que se encontram as empresas hoteleiras, um sistema de informação adequado em um hotel pode auxiliar os executivos do alto escalão a satisfazerem as expectativas dos seus clientes e atingir os objetivos organizacionais. O fornecimento das informações necessárias pelo SCG auxilia os executivos do alto escalão na melhoria da qualidade da tomada de decisão e, conseqüentemente seu desempenho organizacional. O SCG pode ser visto como antecedente da estratégia organizacional e, com base na Teoria dos Escalões Superiores, pode ser influenciado pelas características dos executivos do alto escalão. Diante disso, este estudo investiga a relação das características observáveis dos executivos do alto escalão- idade, nível de formação, gênero e experiência profissional- no uso dos sistemas de controle gerencial e no desempenho em grandes hotéis do Brasil. Para isso, a pesquisa de cunho descritivo utilizou abordagem quantitativa do problema, inicialmente os dados foram tratados, utilizando estatísticas descritivas com a finalidade de caracterizar o perfil dos respondentes e a informação disponibilizada pelo SCG, na sequência, foi aplicado à modelagem de equações estruturais no PLS. A amostra investigada foi de 78 hotéis do Brasil e utilizou-se um questionário estruturado para a coleta dos dados. Os resultados apontam que os altos executivos com um nível de formação maior estão relacionados com um desempenho organizacional não financeiro. Aponta, ainda, que os altos executivos com maior nível de formação utilizam os SCG de forma mais diagnóstica. Outra relação que foi evidenciada significância estatística foi entre o tempo no cargo e uso diagnóstico, ou seja, altos executivos com mais tempo no cargo utilizam o SCG de forma mais diagnóstica. Por fim, indicam que o uso do sistema de controle de forma interativa resulta em um melhor desempenho organizacional não financeiro.</p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |
| BDTD | <p>OLIVEIRA, Teresa Rachel Costa de. Identificação e análise dos fatores críticos para implantação de negócios hoteleiros sustentáveis na APA Chapada do Araripe. Tese (doutorado) – Universidade Estadual Paulista - UNESP, Faculdade de Engenharia de Guaratinguetá, 2017.</p> | <p>Compreender o meio ambiente como um sistema frágil e limitado é uma necessidade atual e somente por meio de estratégias e ferramentas voltadas para a sustentabilidade socioambiental dos recortes locais pode-se pensar no equilíbrio de áreas de proteção ambiental, como é o caso da APA da Chapada do Araripe. Neste recorte espacial, a atividade turística encontra-se em forte expansão e é relevante as preocupações em busca de tornar a atividade compatível com a preservação e a conservação desse ambiente destino. Baseados em métodos, como estudo de campo e estudo de caso, e em técnicas de entrevistas que envolveram o julgamento de especialistas, esta pesquisa chegou a conclusão de que modelos gerais não teriam, neste momento a adesão dos pequenos e médios hotéis localizados na Área de Proteção Ambiental da Chapada do Araripe, atribuindo esta constatação ao número expressivo de variáveis envolvidas, a ausência das singularidades regionais e principalmente pelo alto custo da certificação. Em resposta à hipótese levantada na tese, que apontou para a necessidade do desenvolvimento de um modelo de certificação centrado nas especificidades locais, foi elaborada uma proposta de certificação para a hotelaria regional, delimitada para suprir as necessidades específicas do recorte local, composta pelas variáveis identificadas como mais significativas para a sustentabilidade da APA Chapada do Araripe. Após a construção teórica do modelo, a proposta foi apresentada a um grupo de especialistas, envolvendo empresários do setor hoteleiro, gestores de órgãos ambientais, ambientalistas e pesquisadores da área em análise, que avaliaram, sugeriram ajustes e por fim validaram o modelo.</p> <p>Análise de Aplicação: Sustentabilidade.</p> |
| BDTD | <p>BEZERRA, Leandro Tavares. Modelo Canvas aplicado à gestão estratégica de empreendimentos hoteleiros. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, Natal, 2018.</p> | <p>O presente estudo tem como objetivo analisar a aplicabilidade do Modelo Canvas de Negócio como prática de gestão estratégica em empreendimentos hoteleiros. Tal modelo caracteriza-se como paradigma recente no contexto empresarial referente à modelagem de gestão de negócio. O Canvas é composto por nove componentes que juntos formam a estrutura denominada ideal para o desenvolvimento de um modelo de negócio (Pigneur e Osterwalder, 2011). Em termos metodológicos, este estudo possui caráter exploratório e abordagem qualitativa. A pesquisa envolve uma triangulação de técnicas de coleta de dados através de entrevista semiestruturada, aplicada com dois gestores brasileiros de empreendimentos hoteleiros distintos localizados em Natal/RN, análise documental e pesquisa-ação. Quanto à análise dos dados coletados está pesquisa realizou uma análise de conteúdo com o auxílio do Software Nvivo, utilizando resultados através de nuvem de palavras, mapa da árvore de palavras e correlação de variáveis. Nos resultados obtidos, se observa as preocupações dos gestores hoteleiros mediante um mercado competitivo e com estagnações tarifárias, repleto de tendências e necessidades na prestação dos serviços. Apresenta um mercado on-line em expansão, a necessidade de estratégias que engaje clientes e empresas, além da resistência empresarial na adesão de novos modelos e estratégias empresariais. Resultou que o Canvas demonstrou-se uma ferramenta prática capaz de sintetizar a vida empresarial das empresas de forma visual. Mediante estudo de mercado contribuiu para desenvolver, aplicar e monitorar estratégias tornando os empreendimentos competitivos, agindo como um mapa mental e permitindo ao gestor utilizar o modelo de forma estratégica para desenvolver ações com base nas tendências e necessidades do mercado. A pesquisa conclui que o Canvas se aplica como uma ferramenta prática capaz de alinhar aspectos teórico, empírico e metodológico com a finalidade de aprimorar os diferentes processos organizacionais da rede hoteleira.</p> <p>Análise de Aplicação: Inovação.</p> |



| | | |
|------|---|---|
| BDTD | <p>HEXSEL, Helen Tomaz. Os efeitos da orientação para serviço, na cocriação e na avaliação on-line no setor hoteleiro. Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale dos Sinos - UNISINOS, Programa de Pós-Graduação em Administração, São Leopoldo, 2018.</p> | <p>O propósito de uma organização é atender os interesses e necessidades de seus clientes e para que isso aconteça, ela precisa ser orientada para serviço. Portanto, precisa possuir um conjunto de políticas, práticas e procedimentos internos que a possibilitem entregar um serviço excelente. No momento em que o setor hoteleiro compreende que a sua sobrevivência e crescimento dependem da criação e oferta de experiências memoráveis para seus clientes, e percebem que a cocriação pode ser utilizada na tentativa de responder as variadas expectativas que eles possuem, a sua habilidade para cocriar e o seu comportamento de cocriação assumem papéis fundamentais para colocá-la em prática. Neste cenário, as avaliações on-line podem ser utilizadas com uma forma de compreender as opiniões, pensamentos e reações dos clientes sobre os serviços que se oferece. Servindo para analisar se o cliente realmente percebe a excelência nos serviços prestados. Diante deste contexto, este estudo tem como objetivo analisar os efeitos da orientação para serviço do hotel (i) na sua habilidade de cocriação, (ii) no seu comportamento de cocriação, (iii) nas avaliações on-line que recebem dos clientes e analisar o efeito que (iv) a habilidade de cocriação possui no comportamento de cocriação. Para tanto, primeiramente, realizou-se uma etapa exploratória, onde 6 hotéis foram entrevistados com o objetivo de auxiliar na validação das escalas a serem utilizadas, na medida em que as entrevistas possibilitam um maior conhecimento sobre os construtos estudados e em como eles se encaixam no setor hoteleiro. Após, foi realizada uma survey com 155 hotéis do Estado do Rio Grande do Sul a fim de investigar os aspectos apresentados anteriormente. A técnica de estatística utilizada para análise dos dados foi a Modelagem de Equações Estruturais (MEE). Os resultados mostram que a orientação para serviço influencia positivamente na habilidade de cocriação, no comportamento de cocriação e na avaliação on-line. Destaca-se que a variância explicada atingiu índices importantes no momento em que a orientação para serviço explica 88,8% da habilidade de cocriação, 56% do comportamento de cocriação e 33,3% da avaliação on-line que hotéis recebem de seus clientes. Por outro lado, a habilidade de cocriação não apresentou efeito no comportamento de cocriação. Assim, os hotéis devem buscar uma maior orientação para serviços, a fim de alcançar maiores níveis de cocriação e melhores avaliações on-line.</p> <p>Análise de Aplicação: Inovação.</p> |
| BDTD | <p>AIDAR, Ana Maria Figueiredo Biselli. Management practices as capabilities: identifying specific practices and testing their effects on hotel performance. Tese (doutorado) em Administração de Empresas – Fundação Getúlio Vargas – FGV, São Paulo, 2018.</p> | <p>A utilização da Teoria Baseada em Recursos (RBT) para explicar a relação entre práticas de gestão e desempenho foi questionada no trabalho de Bromiley e Rau (2014) em que os autores propõem uma nova abordagem, a Visão Baseada na Prática. Estudos influentes sobre práticas de gestão apresentam diversas limitações como a própria definição do conceito práticas de gestão e também algumas questões metodológicas. Com o objetivo de contribuir para este recente debate, esta tese possui dois principais objetivos. Primeiro, desenvolver o argumento de que uma nova teoria ou visão não é necessária para explicar o efeito das práticas no desempenho. A RBT pode ser utilizada ao considerar as práticas de gestão como capacidades. Em segundo lugar, desenvolver suporte empírico adicional para este argumento que cobrirá algumas das lacunas na literatura sobre práticas de gestão e desempenho. Esta pesquisa avança o estudo das práticas de gestão, identificando, de forma empírica, um conjunto de práticas que potencialmente levam a um desempenho superior e testam a relação entre essas práticas e desempenho em um contexto específico: o segmento hoteleiro no Brasil. Três questões de pesquisa orientam esta tese RQ1 Quais práticas de gestão hoteleira potencialmente levam a um desempenho superior? RQ2 Como o grau de desenvolvimento das práticas de gestão pode ser medido? RQ3 As práticas de gestão hoteleira podem ser uma fonte de heterogeneidade de desempenho? Esta pesquisa foi desenvolvida em quatro etapas. Utilizando uma abordagem qualitativa, a etapa 1 incorporou dados primários e dados secundários, com o objetivo de identificar as práticas de gestão hoteleira que potencialmente levam a um desempenho superior. A partir das práticas identificadas, na etapa 2 foi elaborado um instrumento para medir o grau de desenvolvimento de cada prática, bem como elaboradas hipóteses aplicadas ao segmento hoteleiro. Na etapa 3, a relação entre a prática de gestão e o desempenho do hotel foi testada. E, finalmente, na etapa 4, os fatores que favorecem ou dificultam o desenvolvimento da prática foram testados, de forma exploratória. As etapas 3 e 4 possuem abordagem quantitativa, utilizando a técnica de regressão múltipla. Dados primários e secundários foram utilizados nestas etapas obtidos a partir de três fontes diferentes. A amostra é composta por 234 hotéis afiliados a redes de hotéis e localizados em grandes centros urbanos do Brasil. A contribuição teórica desta pesquisa é a extensão do RBT, conectando o conceito de práticas de gestão com a literatura de capacidades, uma vez que o grau de desenvolvimento das capacidades está associado à heterogeneidade de desempenho. Esta pesquisa também fornece contribuições empíricas, bem como metodológicas. Os resultados da regressão reforçaram a importância de analisar as práticas de gestão em um contexto específico, bem como confirmaram a importância de selecionar adequadamente a variável dependente a ser testada. Esta pesquisa demonstrou um efeito positivo significativo de práticas de gestão no desempenho, principalmente quando os indicadores analisados estão diretamente ligados ao objetivo central da prática. Em relação à duração do efeito das práticas gerenciais no desempenho, a pesquisa apresenta possíveis explicações, que devem ser aprofundadas em estudos futuros. Alguns fatores podem influenciar o desenvolvimento da prática, contribuindo para a existência de diferentes graus, uma vez que alguns fatores parecem não ser tão facilmente resolvidos. Relacionado à contribuição metodológica, uma escala reflexiva das práticas de gestão foi desenvolvida e testada, cobrindo um amplo escopo de práticas de diferentes áreas. Finalmente, este estudo também tem implicações práticas, particularmente aos gerentes de hotel, fornecendo informações que os apoiem no estabelecimento de prioridades.</p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |



| | | |
|-------|---|--|
| BDTD | <p>OLIVEIRA, Jaime de Souza. A relação entre inovação e produtividade nas empresas hoteleiras: uma perspectiva de análise utilizando a análise envoltória de dados (DEA) e a modelagem de equações estruturais (SEM). Tese (doutorado) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo - FGV, 2018.</p> | <p>Críticos da Visão Baseada em Recursos (RBV) consideram que as análises apoiadas no desempenho das capabilities operacionais são, em geral, muito agregadas, o que prejudica o exame que pretende compreender adequadamente a composição e a interação dos recursos operacionais utilizados. Além disso, pesquisas na área da Gestão reconhecem a importância das capabilities para alcançar vantagem competitiva, mas raramente estes estudos investigam as capabilities no nível operacional, onde elas efetivamente ocorrem. Estas lacunas orientam o desenvolvimento da investigação nesta pesquisa que, segundo uma perspectiva mais operacional, tem por objetivo compreender como as empresas organizam suas estruturas para induzir inovações e criar vantagens competitivas que se traduzem em desempenho operacional superior. Assim, a partir da Economia, com suporte do modelo teórico relacionado com a Fronteira de Possibilidades de Produção, que estabelece limites para a capacidade produtiva de uma empresa, foi medida a eficiência de cada uma das empresas da amostra, com o apoio da metodologia de Análise Envoltória de Dados (Data Envelopment Analysis - DEA). Por outro lado, a Economia Evolucionária e as Capacidades Dinâmicas, ambas teorias que posicionam as rotinas como o alicerce das capabilities, sustentam a orientação desta pesquisa em estudar as capabilities por meio de suas rotinas subjacentes. Para tanto, as capabilities foram modeladas como um construto latente de segunda ordem e cada conjunto de rotinas foi medido, com apoio da Análise Fatorial Confirmatória (Confirmatory Factor Analysis - CFA) e da Modelagem de Equações Estruturais (Structural Equation Modeling - SEM), como um construto latente de primeira ordem a partir de itens de medição desenvolvidos conforme a teoria. Além disso, esta forma de conceituar e medir as capabilities, a partir de um conjunto ou feixe de rotinas, é suportada por requisitos como inimitabilidade, valor e raridade que são características das capabilities, em correspondência com a RBV. Portanto, esta pesquisa propõe um padrão de análise dual orientado para os aspectos operacionais da empresa que, por um lado, investiga, compara e avalia minuciosamente a eficiência no uso dos recursos e na obtenção de resultados, e por outro lado, mapeia, descreve, analisa e mensura os procedimentos ou rotinas operacionais. A fim de viabilizar a análise proposta, foram utilizados dados primários de 212 hotéis brasileiros (taxa de resposta de 43%), selecionados aleatoriamente, no ano de 2016. Os resultados alcançados confirmam evidências empíricas de que as capabilities emergem de várias rotinas inter-relacionadas e que existe uma vigorosa ligação conceitual entre recursos, rotinas e desempenho, ampliando a compreensão relacionada com as formas específicas em que as capabilities podem ser construídas e desenvolvidas. Além disso, esta pesquisa proporciona conhecimento para orientar os gestores hoteleiros brasileiros em suas decisões sobre gestão da inovação, a fim de tornar suas organizações mais eficientes e competitivas.</p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |
| CAPES | <p>BERNARDELLI JUNIOR, José Maria. et al. Sistemas de Gestão Ambiental na Operação dos Empreendimentos Hoteleiros. Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação, Mestrado em Turismo. Rosa dos Ventos, 2014, Vol. 6 n.</p> | <p>O turismo é um dos mais importantes segmentos econômicos no Brasil. Os hotéis são prestadores de serviços turísticos que causam significativos impactos ambientais, modificando os espaços socioambientais. O presente artigo, oriundo de pesquisa qualitativa, com característica exploratória e descritiva, tem como objetivo principal identificar, por meio de pesquisa bibliográfica e das iniciativas de mercado, se os operadores hoteleiros brasileiros vêm adotando práticas de gestão ambiental em seus negócios, bem como sistemas de gestão ambiental certificáveis. A pesquisa tenciona ainda destacar os principais benefícios que os programas de Gestão Ambiental oferecem à operação hoteleira no país. Conclui-se que nos empreendimentos hoteleiros brasileiros há pouca adesão a programas de Gestão Ambiental e dentre seus gestores poucos têm a questão ambiental como oportunidade de mercado ou como um elemento obrigatório nas agendas administrativa e operacional, na promoção da longevidade e sucesso da organização.</p> <p>Análise de Aplicação: Sustentabilidade.</p> |
| CAPES | <p>BOARIA, Francieli; ANJOS, Sara Joana Gadotti dos. Revenue Management a Gestão de Receitas na hotelaria em Foz do Iguaçu - PR. Turismo: Visão e Ação, 01 Junho 2014, Vol.16 (1), p. 92-114.</p> | <p>Originado na indústria aérea, o Revenue Management (RM) foi criado como uma ferramenta gerencial para maximizar os lucros e manter as vantagens competitivas de empresas do setor. Se os clientes fazem reserva antecipada, as tarifas baixas poderão estar disponíveis, mas se os clientes tentam no último minuto, eles provavelmente terão de pagar a tarifa cheia. A indústria aérea foi a pioneira na utilização do RM e, posteriormente, sua gestão foi aplicada em outras áreas, como no setor de hospedagem, aluguel de automóveis, cassinos, transportes ferroviários, indústria de cruzeiros, entre outros. Na indústria hoteleira, os hotéis podem aumentar a sua receita em relação à demanda de quartos disponibilizados pela previsão dos dados históricos. Este estudo visa analisar o desempenho do método Revenue Management num hotel em Foz do Iguaçu - PR. Com abordagem quantitativa, método de estudo de caso, analisaram-se os dados num período de 03 anos 2009, 2010 e 2011, num hotel internacional, localizado em Foz do Iguaçu (PR), período este de implantação do Revenue Management. Os resultados apontam para uma evolução significativa na diária média, taxa de ocupação e receita total, após a implantação da ferramenta gerencial.</p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |



| | | |
|-------|--|--|
| CAPES | <p>PAROLIN, Carolina Fiuza. Revenue management: Estudo de caso do gerenciamento de receitas em uma rede hoteleira. CULTUR: Revista de Cultura e Turismo, 2014, Issue 1, p.119-139.</p> | <p>O presente estudo de caso tem como objetivo demonstrar a maximização de resultados de uma rede hoteleira internacional aplicando uma técnica de gestão denominada <i>yield/revenue management</i> ou gerenciamento de receitas. A pesquisa expõe o conceito e ferramentas de <i>revenue management</i>, apontando a análise do cenário econômico, os conceitos de marketing, a importância da criteriosa segmentação de mercado e o estudo da previsão de demanda como requisitos fundamentais e imprescindíveis na aplicação da referida técnica de gestão. O artigo apresenta juntamente os <i>stakeholders</i> do processo, assim como os indicadores de desempenho fundamentais para a mensuração da técnica de gestão, demonstrando os resultados obtidos por uma rede hoteleira após a implantação dos processos de gerenciamento de receitas por meio de um comparativo de desempenho. A presente pesquisa apresenta abordagem metodológica qualitativa sendo adotado o estudo de caso como coleta de dados e unidade de análise referente a uma rede hoteleira internacional. A pesquisa evidencia o aumento de receita após a aplicação dos conceitos e técnicas de <i>revenue management</i>. Como resultado, a empresa alcançou não apenas um acréscimo significativo em seu faturamento de hospedagem, como propiciou mudança na cultura e crescimento sustentável da organização.</p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |
| CAPES | <p>OLIVEIRA, Murilo de Alencar Souza; ROSSETTO, Adriana Marques. A percepção dos gestores quanto às práticas sustentáveis implantadas em meios de hospedagem de pequeno porte. Revista de Turismo Contemporâneo, 01 Julho 2014, Vol. 2 (1), p.74-94.</p> | <p>Este artigo consiste da apresentação dos resultados de um estudo exploratório e qualitativo, com uso de pesquisa de campo e entrevistas semiestruturadas em 9 meios de hospedagem (MH) de pequeno porte localizados nos destinos turísticos de Armação dos Búzios/RJ, Gramado/RS e Chapada Diamantina/BA. O objetivo foi reconhecer as influências e implicações da incorporação de práticas socioambientais e/ou da rotulagem e certificação em sustentabilidade, como a Norma Brasileira Registrada (NBR) 15401:2006 (Sistema de Gestão de Sustentabilidade - Meios de Hospedagem), na tomada de decisão estratégica e na obtenção de vantagem competitiva, a partir da percepção dos gestores. Os resultados identificaram decisões voltadas para a sustentabilidade vinculadas ao processo de conscientização dos gestores e também mercadológicos, por seu uso como ferramenta de marketing, geração de retorno econômico e de exposição da marca. Identificou-se influência favorável dos programas governamentais voltados ao turismo sustentável, no entanto a descontinuidade destes levou à paralisação do processo de certificação em sustentabilidade em diversos MH. Também foram relatadas dificuldades quanto à conscientização dos funcionários, ao rigor burocrático da NBR 15401, à falta de apoio técnico no processo de certificação, aos custos dos equipamentos, à falta de trabalhadores qualificados, ao interesse de sócios e ao reconhecimento pelos hóspedes.</p> <p>Análise de Aplicação: Sustentabilidade.</p> |
| CAPES | <p>ALVES, Thiago Sbarai Santos; WADA, Elizabeth Kyoko. Os Domínios da Hospitalidade e a Gestão de stakeholders em Recrutamento e Seleção Estudo de Casos Múltiplos: Estanzapla, Travel Inn e Transamérica. Revista Ibero - Americana de Estratégia, 2014, Vol. 13 (2), p.99 (18).</p> | <p>O presente estudo propôs analisar as relações existentes entre recrutamento e seleção e seus stakeholders, considerando os domínios da hospitalidade e suas características como fatores influentes para recrutar e selecionar novos colaboradores. A abordagem da pesquisa foi qualitativa com a metodologia voltada para o estudo de casos múltiplos, o que contribuiu para a modalidade de investigação empírica. Para essa investigação foram selecionadas três redes de hotéis por reunirem características que viabilizaram uma análise comparativa do estudo, foram utilizadas para coleta de dados, três fontes de evidências: entrevistas, observações diretas e documentação. As redes selecionadas, Estanzapla Hotels, Hotéis Transamérica e Travel Inn. O objetivo geral foi compreender se os processos utilizados em recrutamento e seleção estabelecem características dos domínios da hospitalidade. Especificamente buscou: observar a dinâmica do processo de recrutamento e seleção das redes hoteleiras; analisar o conteúdo relacionado aos domínios da hospitalidade nas ferramentas utilizadas no processo de recrutamento e seleção; e conhecer os stakeholders dessa área. A investigação foi realizada por intermédio de entrevistas com os gestores dos meios de hospedagem e com os stakeholders da área de recrutamento e seleção, baseadas em um roteiro de entrevista semiestruturado. Por intermédio desta pesquisa foi possível identificar que algumas características dos domínios da hospitalidade são considerados no processo de recrutamento e seleção. As redes hoteleiras pesquisadas, entretanto, apontam que é necessária a utilização de instrumentos e processos que viabilizem esse tipo de análise.</p> <p>Análise de Aplicação: Gestão de Pessoas.</p> |
| CAPES | <p>MARTINS, Tomas Sparano. Terceirização de Serviços em Hotéis: Um Estudo Comparativo de Caso. <i>Podium: Sport, Leisure and Tourism Review</i>, 2014, Vol.3(1), p.74(20).</p> | <p>Este estudo discute o processo de terceirização em dois tipos de hotéis, um independente e um de rede. Especificamente, o objetivo deste estudo foi verificar como e por que os hotéis terceirizam seus serviços e atividades. Para tanto realizou-se um estudo qualitativo, comparativo de casos, utilizando a técnica da análise de conteúdo do tipo categorial. Os resultados mostram que as decisões das terceirizações foram motivadas principalmente por razões financeiras, tais como a possibilidade de redução de custos e a melhoria do desempenho financeiro. Também se destacou como razões para a terceirização no hotel de rede a existência de fornecedor especializado, o que sugere a existência de uma estratégia voltada para a busca de recursos externos, como forma de integrar e complementar recursos. Com relação ao processo de decisão da terceirização, observou-se que processos formalizados são adotados pelo hotel pertencente a uma rede. O hotel independente adota processos mais informais na decisão da terceirização. Por fim, variáveis ambientais, crise financeira e a gripe H1N1, não influenciaram o processo de terceirização nos hotéis.</p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |

| | | |
|-------|--|--|
| CAPES | <p>SOUZA, Paula de; CORAL, Samára Maragno ; LUNKES, Rogério João. Missão Organizacional: Análise dos Principais Elementos Propostos por Pearce II (1982) Presentes nas Missões dos Hotéis do Sul do Brasil. <i>Podium: Sport, Leisure and Tourism Review</i>, 2014, Vol. 3 (1), p. 94 (12).</p> | <p>A missão organizacional representa a razão de ser das empresas, para que ela serve, qual sua justificativa de existência para a sociedade e a função social que exerce. Assim, este artigo tem por objetivo analisar os elementos propostos por Pearce II (1982) presentes nas missões dos hotéis do Sul do Brasil associadas à ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis) do Paraná, de Santa Catarina e do Rio Grande do Sul. Para atingir tal objetivo, realizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa e análise de conteúdo. A relação dos hotéis avaliados foi retirada do website da ABIH dos três estados do Sul do Brasil, totalizando 396 empresas hoteleiras. A maioria delas possui endereço eletrônico, porém a amostra foi composta por 52 hotéis que divulgaram nele sua missão. Definiu-se o modelo de Pearce II (1982) como indexador de missão efetiva e, posteriormente, foram selecionados os elementos presentes nas missões coletadas. Os resultados sugerem que nenhuma empresa da amostra possui uma missão efetiva, ou seja, os hotéis do Sul do Brasil fazem a missão por adequação à sua estrutura ou influência do setor em que estão inseridos. Os indicativos apontam que as empresas pesquisadas utilizam a missão organizacional mais como instrumento de marketing do que como ferramenta de gestão estratégica.</p> <p>Análise de Aplicação: Estrutural.</p> |
| CAPES | <p>MEIRA, Jéssica Vieira de Souza; ANJOS, Sara Joana Gadotti dos. La Gestión de la Excelencia en la Hotelería Brasileña: Influencia de los Criterios Liderazgo y Estrategia en los Resultados del Desempeño. <i>Estudios y Perspectivas en Turismo</i>, 2014, Vol. 23 (4), p. 730 (19).</p> | <p><i>Las transformaciones sociales, políticas y económicas ocasionadas por la globalización ocasionaron un significativo crecimiento a la actividad turística y la gestión en el segmento del turismo pasó a cumplir un rol fundamental en el desarrollo del mercado, considerando los cambios de comportamiento de los turistas y el aumento de la competitividad entre los destinos. En este sector la hotelería se ha destacado como la mayor generadora de empleo. Con la llegada de redes hoteleras internacionales creció la competencia y la búsqueda de excelencia se tornó fundamental para sobrevivir en el mercado. El objetivo de este artículo es analizar la influencia de los criterios liderazgo y estrategia en el resultado final del desempeño de los hoteles de Brasil. La investigación es cualitativa y cuantitativa. Se realizó un análisis de la información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios electrónicos en 52 redes hoteleras. Los resultados son optimistas en relación a la excelencia en la prestación de servicios y la información puede ayudar a las redes hoteleras de este estudio a mejorar sus servicios y aumentar la competitividad.</i></p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |
| CAPES | <p>SOUZA, Anderson Gomes de et al. Gestión Hotelera: El caso brasileño de la red Pontes Hotéis & Resorts bajo el modelo de organización multidimensional reflexivo. <i>Estudios y Perspectivas en Turismo</i>, 2014, Vol. 23 (4), p. 768 (18).</p> | <p><i>Los emprendimientos hoteleros muestran un destacado rol ante el nuevo escenario empresarial brasileño. Como organizaciones representan estructuras complejas cuyo formato es imposible que siga un modelo general rígidamente establecido. Así, la propuesta de este trabajo fue analizar una organización hotelera para demostrar la hibridación característica de la forma de administración adoptada por sus dirigentes en base al Modelo Multidimensional Reflexivo. Se empleó el estudio de caso cuyo análisis permitió, a partir de la creación de variables estructurales, calificar la forma de dominio presente en la gestión de los hoteles pertenecientes a la red estudiada entre los tipos organizacionales derivados del modelo. A través del análisis de contenido de los datos recolectados mediante una entrevista al gestor del grupo investigado se observó que la organización revela cierta predominancia de elementos de carácter equiparativo-adaptador, encuadrando su forma de gestión conforme el tipo estructural observado.</i></p> <p>Análise de Aplicação: Estrutural.</p> |
| CAPES | <p>SANTOS, Rodrigo Amado dos; MATSCHUCK, Tamires Chaga. A Sustentabilidade e a Cadeia Produtiva Hoteleira: Um Estudo de Caso no JW Marriott, Rio de Janeiro. <i>Turismo: Visão e Ação</i>, 01 Agosto 2015, Vol.17(2), p.444-474.</p> | <p>As fundamentações, os valores, os princípios e as condutas do desenvolvimento de uma prática turística mais sustentável se mostram como o objeto central da análise desse trabalho. Em específico, aqui os autores buscarão enfatizar de que forma propostas de sustentabilidade atreladas ao segmento turístico/hoteleiro devem assumir uma conotação estratégica, participativa e descentralizada que permita atender as necessidades atuais e futuras do trade turístico, de seus stakeholders, comunidades autóctones e turistas, sem deixar de lado as particularidades e as fragilidades a serem apreciadas e monitoradas nas relações de uso que serão constituídas junto às dimensões ambientais, sociais, econômicas, políticas, culturais e espaciais que sustentarão sua cadeia produtiva. Assim, reconhecendo a capacidade de intervenção temporal e territorial, positiva e/ou negativa, que os empreendimentos hoteleiros perpetraram e difundem entre tais personagens e dimensões, o presente trabalho apresentará um estudo de caso pautado por pressupostos qualitativos, realizado no Hotel JW Marriott Rio de Janeiro, expondo uma mensuração, por meio da planilha SWOT, de suas práticas, condutas, valores e programas atrelados à sustentabilidade. Desse modo, por meio de entrevistas semiestruturadas e análises in loco, os autores identificaram ações que vão além dos preceitos do Triple Bottom Line e que acabam por legitimar o hotel como uma empresa sustentável.</p> <p>Análise de Aplicação: Sustentabilidade.</p> |

| | | |
|-------|---|---|
| CAPES | SANTOS, Rodrigo Amado dos; SILVA, Lidiane Pigatti. Princípios e valores organizacionais: a questão do treinamento e a excelência dos serviços hoteleiros. Um estudo de caso na JW Marriott Rio de Janeiro. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, 01 December 2015, Vol.9(3), p.422-441. | <p>O capital humano deve ser visto enquanto um dos bens mais valiosos às empresas hoteleiras que primam por oferecer excelência, hospitalidade, eficiência e prestatividade aos seus respectivos segmentos atuação. Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo principal a exposição de princípios e valores que sustentam o processo de capacitação e treinamento do elemento humano em ambientes hoteleiros, visto aqui enquanto preceito fundamental a estruturação de um serviço e de um atendimento pautado em valores de excelência. Exposto isso, essa pesquisa tem seu alicerce metodológico sustentado em uma análise quanti-qualitativa apresentada através de um estudo de caso – JW Marriott Rio de Janeiro – que busca expor uma avaliação das políticas de treinamento e suas incidências sobre a excelência no atendimento, de forma a demonstrar como suas diretrizes refletem em seus resultados operacionais e gerenciais. Assim, seu universo amostral, pautado na percepção de 26 associados acerca das ações de capacitação organizacional, permitiu as seguintes ponderações: (1) há, entre os distintos departamentos hoteleiros, o reconhecimento da importância desse processo e de suas inferências nos resultados organizacionais e no condicionamento a excelência dos serviços prestados; (2) a lógica, a frequência e o comprometimento aos valores apresentados por essas diretrizes permitem uma maior segurança e confiabilidade ao elemento humano, instigando sua proatividade. Por fim, discute-se a maneira como tais questões necessitam ser vistas enquanto “diferenciais” competitivos, capazes de ofertar aos seus colaboradores um “know how” primordial à satisfação, ao encantamento e à fidelização de uma demanda hoteleira.</p> <p>Análise de Aplicação: Gestão de Pessoas.</p> |
| CAPES | STADLER, Adriano; et al. Qual é a Remuneração Justa para o Trabalhador? O Caso do Hotel Alabama. Administração: Ensino e Pesquisa RAEP, 2015, Vol.16(2), p.411(26). | <p>A aplicação de métodos de remuneração variável como a participação nos lucros e resultados é uma medida corporativa que cria alternativas para envolver os colaboradores, possibilitando um maior comprometimento no resultado global das organizações. O caso do hotel Alabama apresenta o dilema de Maurício, que precisa decidir a forma mais adequada de utilizar a remuneração variável, pois há conflitos entre os colaboradores que se sentem injustiçados com o atual sistema de rateio. Desta forma, o presente caso para ensino tem por objetivo: 1) apresentar a remuneração variável como um fator que possibilite gerar maior comprometimento e produtividade na empresa; 2) refletir sobre a eficácia da distribuição dos lucros e resultados levando em conta os diferentes cargos e níveis hierárquicos na empresa; 3) estabelecer alternativas para recompensar os colaboradores em substituição da taxa de serviço com a proposta de distribuição por pontos hoteleiros.</p> <p>Análise de Aplicação: Gestão de Pessoas.</p> |
| CAPES | BARRETO, Leilianne Michelle Trindade da Silva; ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; MEDEIROS, Carlos Alberto Freire. Estratégias de gestão de personal en la hoteleira del nordeste brasileño. Estudios y Perspectivas en Turismo, 2015, Vol. 24 (3), p. 570 (20). | <p><i>El objetivo general de esta investigación fue evaluar el grado de implementación de las estrategias de gestión de personas en la hotelería del Nordeste brasileño. Se llevó a cabo un estudio descriptivo de abordaje cuantitativo en los hoteles de los principales destinos turísticos de cuatro estados del Nordeste de Brasil. El instrumento de recolección de datos analizó las estrategias de gestión de personas en base al Modelo de Valores Competitivos (Quinn & Rohrbaugh, 1983; Cameron & Quinn, 2006). Los resultados indican la tendencia a una mayor implementación de las estrategias con un enfoque organizacional orientado al ambiente interno y una menor implementación de las estrategias con un enfoque organizacional orientado al ambiente externo. Esta tendencia puede reflejar la actual postura asumida por la gestión de personas en las organizaciones, desvinculada de las estrategias organizacionales, del posicionamiento de mercado y de los resultados organizacionales, los cuales son elementos directamente asociados al ambiente externo.</i></p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |
| CAPES | SANT'ANA, Camila Freitas; SANTOS, Cleston Alexandre dos; CUNHA, Paulo Roberto da. Relação dos Fatores Comportamentais nos Métodos de Contabilidade Gerencial nos Hotéis de Santa Catarina. Turismo: Visão e Ação, 01 Dezembro 2016, Vol.19(1), p.154-184. | <p>Fatores comportamentais podem evidenciar como os gestores absorvem informações e como utilizam os métodos de contabilidade gerencial na condução de suas decisões organizacionais na atividade hoteleira. Assim, o objetivo deste trabalho é verificar a relação entre os fatores comportamentais e a utilização dos métodos de contabilidade gerencial nos hotéis de Santa Catarina. O método de pesquisa utilizado caracteriza-se como descritivo, quantitativo, realizado por meio de pesquisa survey. A amostra foi composta por 32 gerentes de hotéis de Santa Catarina, selecionados com base na população de 149 hotéis vinculados a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Estado de Santa Catarina (ABIH-SC). Os dados foram analisados por meio de estatísticas descritivas e correlação canônica. Os resultados evidenciaram que os respondentes dos hotéis investigados apresentam-se principalmente com fatores comportamentais voltados a uma visão com maior grau explorador em relação ao nível de Abertura, maior grau de flexibilidade em relação a Consciência, maior grau de Extroversão em se tratando da Extroversão, maior grau de parceria no que tange a Sociabilidade e Agradabilidade e maior grau de reatividade em relação ao Neuroticismo. Por fim, foi constatado que os fatores comportamentais identificados influenciam na utilização dos métodos de contabilidade gerencial nas organizações hoteleiras de Santa Catarina, com evidenciação de alta correlação entre as variáveis analisadas.</p> <p>Análise de Aplicação: Gestão de Pessoas.</p> |

| | | |
|-------|---|--|
| CAPES | GOMES, Bruna Laiene Tomacheski ; MONDO, Tiago Savi. A Contribuição das Redes Sociais na Captação de Clientes Sob a Percepção dos Gestores Hoteleiros. REMark. Revista Brasileira de Marketing, 2016, Vol. 15 (2), p.195 (12). | As redes sociais estão cada vez mais inseridas no cotidiano, fato que vem transformando a forma com que as pessoas utilizam para se comunicar e realizar as mais variadas atividades. Seguindo o fluxo de mercado a rede hoteleira se faz presente em um ou mais tipos de redes sociais para divulgar serviços e estarem próximos de seus clientes. A partir dessas considerações, o objetivo central desta pesquisa é identificar a contribuição das redes sociais na captação de clientes sob percepção dos gestores hoteleiros. Com relação a metodologia enquadra-se como científica aplicada e sua abordagem é quantitativa, o universo da amostra compreende os 150 associados a ABIH-SC e foi realizada por meio de pesquisa de campo online através de questionário disponibilizado no software QuestionPro nos meses de novembro/2015 á Fevereiro/2016. Quanto á amostra esperava-se alcançar 109 gestores respondentes, porém ficou abaixo do esperado com apenas 17,43% de respondentes. A análise dos dados deu-se por meio da estatística descritiva. A pesquisa indicou que os gestores deixam a desejar em alguns quesitos como investimentos nas redes sociais e conhecimento da demanda proveniente da internet, porém concordam que as redes sociais podem ser utilizadas como aliadas na captação de clientes, mas para isso devem ser bem aplicadas. Análise de Aplicação: Comunicação. |
| CAPES | LACERDA, Jefferson O. da Silva et al. " O Respeito fez Check In! ": Entendendo a Dimensão Atitudinal e Programática nos Hotéis Sob a Visão dos Gestores Hoteleiros e dos Consumidores com Deficiência Física. <i>Podium: Sport, Leisure and Tourism Review</i> , 2016, Vol. 5 (2), p. 86 (13). | As pessoas com deficiência historicamente eram relegadas às camadas mais inferiores da sociedade, tendo em vista sua condição, vista como limitante e erroneamente fora dos padrões. Ter uma deficiência, por muito tempo, foi sinônimo de estar doente, ser improdutivo e inválido. No decorrer dos anos, principalmente nas últimas décadas, esses indivíduos conquistaram direitos antes inimagináveis, como, por exemplo, o direito à acessibilidade em qualquer ambiente de consumo. Nesse sentido, este trabalho buscou identificar as ações de acessibilidade em meios hoteleiros, principalmente no tocante à dimensão atitudinal e programática, assim como verificou sua implantação na visão dos gestores hoteleiros e das pessoas com deficiência física consumidoras desse serviço. Para tanto, com uma abordagem qualitativa, foram feitas vinte e três entrevistas semiestruturadas cujos dados foram analisados por meio da análise do discurso. Observou-se que os gestores entrevistados sempre atrelam as dimensões de acesso tão somente às questões estruturais do hotel. Já os consumidores com deficiência, na maioria dos discursos, ligam a acessibilidade principalmente ao direito ir e vir. Diante disso, infere-se que esta pesquisa se mostra fundamental, tendo em vista que essas pessoas com deficiência física são consumidoras e têm o direito ao acesso em todos os ambientes, inclusive o serviço turístico. Análise de Aplicação: Estrutural. |
| CAPES | LUGOBONI, Leonardo Fabris; et al. Alinhamento entre Planejamento Estratégico e Sistema de Informação Gerencial: Estudo em Empresas do Terceiro Setor com Atividade Hoteleira. <i>Podium Sport, Leisure and Tourism Review</i> , 2018, Vol. 7 (1), p.79-105. | O objetivo desta pesquisa foi compreender se o Sistema de Informação Gerencial está alinhado à estratégia em empresas do terceiro setor com atividade hoteleira. A metodologia utilizada foi através de pesquisa exploratória, por meio de três entrevistas, realizadas com três empresas do segmento. Ficou evidenciado que as organizações do terceiro setor possuem dificuldades de quebrar a cultura organizacional para promover a mudança, dificuldades em construir uma estrutura planejada, organizada e profissional, e o principal motivo dessa dificuldade se dá pela formação profissional do grupo de pessoas que dirige as organizações e o relacionamento que se tem com a gestão. Mesmo com essa dificuldade é possível encontrar a existência de alinhamento estratégico entre com o Sistema de Informação Gerencial e o Planejamento Estratégico nas organizações estudadas onde se destaca a empresa (A). A pesquisa contribui gerencialmente pois demonstra a importância da existência do Alinhamento Estratégico nas organizações, e teoricamente com uma abordagem no terceiro setor relacionado à atividade hoteleira. Também apresenta evidências de que a formação dos dirigentes das entidades do terceiro setor é uma variável importante para conseguir o Alinhamento Estratégico. O trabalho limitou-se a análise de apenas três empresas. Análise de Aplicação: Estrutural. |
| CAPES | DANTAS, Marcel Lima Ribeiro et al. La Implementación Estratégica en el Área de Hospedaje Según la Perspectiva Basada en los Recursos. <i>Estudios y Perspectivas en Turismo</i> , 2018, Vol. 27 (3), p. 737(19). | <i>El proceso estratégico comprende dos etapas básicas complementarias entre sí: la formulación y la implementación. Esta etapa contempla particularidades propias de diferentes regiones, culturas, contextos específicos y diversos sectores. El sector de turismo está en crecimiento y el hospedaje es imprescindible para su funcionamiento. Así, el objetivo del presente artículo fue investigar el proceso de la implementación estratégica en medios de hospedaje. Para esto se desarrolló un estudio de caso, siendo la presente investigación clasificada como descriptiva con abordaje cualitativo. En la literatura se seleccionó un conjunto de barreras y facilitadores de la ejecución de las estrategias. A partir de esto se elaboró un instrumento de investigación utilizado en las entrevistas a los gestores de hoteles y posadas. Se realizó un análisis de contenido según Bardín (2011) y en el proceso de codificación se usaron los ciclos sugeridos por Saldaña (2015). Paralelamente, un especialista indicó qué factores eran valiosos, raros y difíciles de imitar en el contexto en cuestión. El entendimiento de la misión y visión fue el único factor que no se mostró valioso. La presencia de recursos económicos y físicos, sumados al compromiso de la alta dirección, las prácticas modernas de compartir las ideas con los equipos internos y las rápidas respuestas a los cambios ambientales fueron indicados como capaces de conferir ventajas competitivas sustentables. Además de la realización de una contribución teórica y empírica, el presente estudio propone un recorrido metodológico a ser adoptado por otros investigadores que quieran investigar los procesos de ejecución de las estrategias adoptadas por las organizaciones.</i> Análise de Aplicação: Desempenho. |

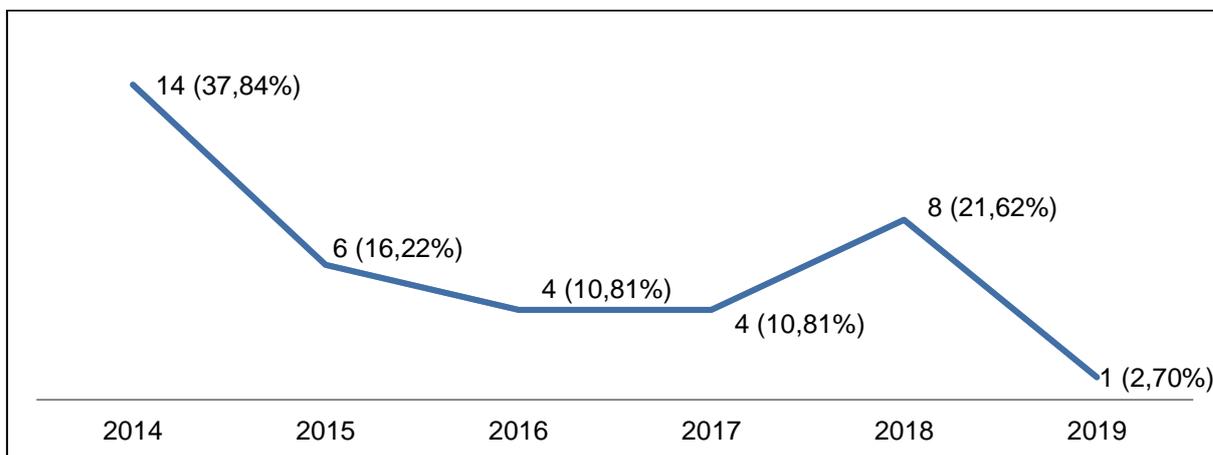


| | | |
|--------|---|--|
| CAPES | ZONATTO, Patrínês Aparecida França et al. Evidências de Fatores Internos que Dificultam o Desenvolvimento da Capacidade de Absorção de uma Rede de Cooperação. <i>Estudos e Perspectivas em Turismo</i> , 2018, Vol. 27 (3), p. 628 (19). | <p><i>Este estudio analiza factores internos que dificultan el desarrollo de la capacidad de absorción de los hoteles participantes de una red de cooperación hotelera. La investigación descriptiva fue realizada por medio de un relevamiento y de entrevistas, con un abordaje cuantitativo y cualitativo de los datos, junto a 21 gestores de los hoteles seleccionados para la investigación. Los resultados revelaron que los factores inversión en Investigación & Desarrollo, conocimientos previos, capacidad relacional, cultura del aprendizaje y tamaño de la organización son percibidos por los miembros entrevistados como elementos que dificultan el desarrollo de la capacidad de absorción de los hoteles que actúan en la red. Se verificó una relación positiva entre las capacidades de absorción para adquisición, asimilación, transformación y aplicación. Aunque no entre estas las variables y el desempeño organizacional de estos hoteles. Estas evidencias sugieren la confirmación del modelo teórico de análisis de la capacidad de absorción, observada en esta investigación como un conjunto de rutinas y procesos desarrollados por las empresas, que le permiten adquirir, asimilar, transformar y aplicar comercialmente nuevos conocimientos externos adquiridos a partir de la cooperación establecida en red. Esta capacidad es desarrollada de manera distinta entre los diferentes hoteles miembros de la red, lo que sugiere que por presentar dichas diferencias, estos hoteles no consiguen convertir los beneficios de la cooperación establecida en red en un mejor desempeño. Estos resultados presentan importantes implicaciones para este campo de estudios, ya que la literatura de los relacionamientos interorganizacionales establece que el éxito de la cooperación está determinado por el nivel de cooperación establecida en la red.</i></p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |
| CAPES | BINZ, Patrícia; CONTO, Suzana Maria de. Gestão de la Gastronomía Sustentable: Prácticas del Sector de Alimentos y Bebidas en Hospedajes (Documentos Especiales). <i>Estudios y Perspectivas en Turismo</i> , 2019, Vol. 28 (2), p. 507 (19). | <p><i>Este estudio, de carácter exploratorio-descriptivo, tuvo por objetivo analizar información relacionada con la gastronomía sustentable provista por los gestores de medios de hospedaje. Formaron parte del estudio seis hospedajes de los municipios de Canela y Gramado localizados en la Región das Hortênsias (Rio Grande do Sul-Brasil). La técnica utilizada para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados permitieron concluir que los gestores consideran que la reducción de costos, la salud de los huéspedes y el aumento del atractivo del hospedaje, son las principales ventajas de adoptar prácticas sustentables en el sector de A&B, demostrando que la gastronomía sustentable puede manifestarse como un beneficio económico para la gestión del hospedaje, así como para la seguridad del turista. Se considera que la mejora continua en la gastronomía sustentable necesita del desarrollo de nuevos saberes, construidos a partir de estudios científicos que unan conocimiento, técnicas y tecnologías que reduzcan los impactos ambientales, maximicen el desempeño económico y consideren la cultura y los valores de la comunidad local.</i></p> <p>Análise de Aplicação: Sustentabilidade.</p> |
| SCIELO | SANTOS, Mauro; FLORES, Luiz Carlos da Silva. Formação de Preço dos Hotéis Turísticos da Cidade de São Luís/Maranhão. <i>Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo</i> : Abr. 2017, Vol. 11 n. 1 p. 133 – 153. | <p>O hotel é um estabelecimento comercial com o objetivo de prestação de serviços de hospedagem e alimentação, e para isso, possuem estruturas físicas que satisfaçam as condições específicas e básicas para receber hóspedes, em troca de pagamento. A precificação nesses empreendimentos pode ter enfoque nos custos, mercado, concorrência e na percepção de valor. Alguns fatores podem ser considerados na formação de preços, tais como, demanda, segmentação, meteorologia, comportamento da concorrência e característica do estabelecimento entre outros. O objetivo deste artigo é analisar as estratégias de formação de preços nos meios de hospedagem em São Luís/Maranhão/Brasil. O estudo justifica-se pela relevância da precificação para a gestão hoteleira, a partir da realidade do setor hoteleiro em São Luís do Maranhão. Foi adotado procedimentos de pesquisa descritiva, predominantemente quantitativa, em uma amostragem de 31 empresas hoteleiras de São Luís, sendo os respondentes os gestores desses estabelecimentos. Os dados foram analisados com apoio software R versão 3.2.1. A pesquisa aponta que a rede hoteleira em São Luís do Maranhão utiliza as ferramentas e estratégias de gestão de preços recomendados pela legislação e outras de apoio para gestão dos preços. Conclui-se que há um esforço da gestão dos hotéis para profissionalizar os métodos de cálculo da diária, utilizando técnicas que lhes deem maior segurança na decisão e formação de preços, abandonando os métodos informais ou empíricos, sem abandonar a pesquisa de mercado.</p> <p>Análise de Aplicação: Desempenho.</p> |
| SCIELO | AMAZONAS, Iuri Tavares; SILVA, Rodrigo Freire de Carvalho; ANDRADE, Maristela Oliveira de. Gestão Ambiental Hoteleira: Tecnologias e Práticas Sustentáveis Aplicadas a Hotéis. <i>Ambiente & Sociedade</i> : Jul. 2018, Vol. 21. | <p>A década de 1990 destacou a criação de novas dinâmicas de negócios focadas na responsabilidade ambiental. A hotelaria incorpora o conceito na tentativa de melhorar a eficiência no uso dos recursos e a qualidade de vida. Como resultado, práticas e tecnologias sustentáveis foram incorporadas à gestão ambiental de muitas empresas e novas obrigações legais e programas de incentivo empresarial foram desenvolvidos. Através de análise interdisciplinar, o estudo analisa a gestão ambiental hoteleira, pela incorporação de tecnologias e práticas sustentáveis, além do nível de exigência dos hóspedes com a responsabilidade socioambiental dos hotéis. Pela aplicação de questionários com gerentes e hóspedes, o trabalho avalia a gestão ambiental nos hotéis através de um índice de sustentabilidade, além de um índice de exigência de hóspedes no quesito ambiental. O nível de sustentabilidade na gestão hoteleira na cidade de João Pessoa, Brasil, foi apontado como intermediário e o nível de exigências dos hóspedes, como alto.</p> <p>Análise de Aplicação: Sustentabilidade.</p> |

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

No gráfico 1 observa-se a representação dos dados em relação aos anos com a quantidade de produção científica.

Gráfico 1 – Levantamento Ano por Quantidade Produção Científica

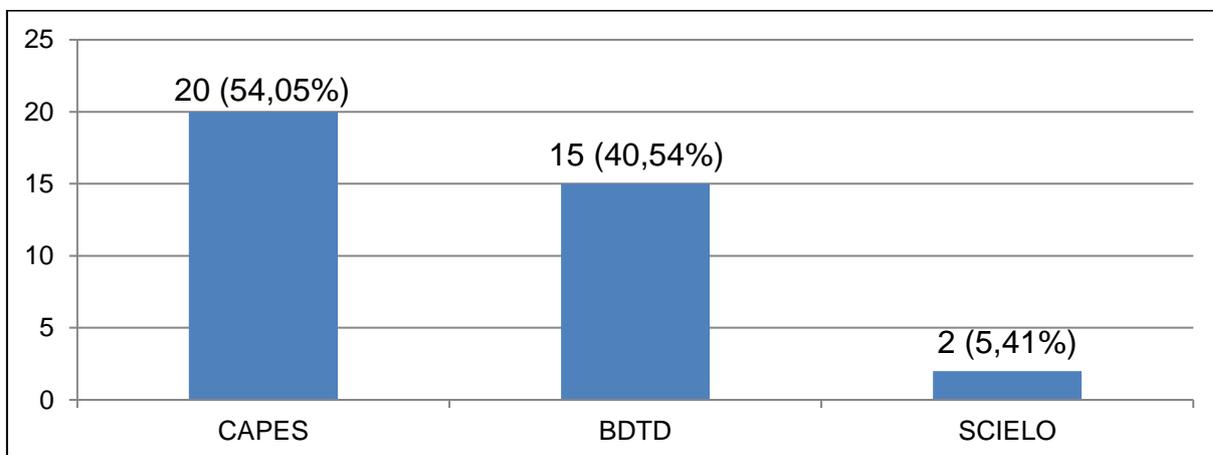


Fonte: Autoria própria, 2019.

Observa-se na linha do tempo do gráfico acima que das publicações analisadas, 14 (quatorze) estão presentes no ano de 2014, sendo este o ano em que houve o maior número de produções relevantes à pesquisa, totalizando 37,84%. O menor número está no ano de 2019, porém é possível visto que até findar o período vigente possa haver produção a se acrescentar à soma compositiva. Desconsiderando esta observação o segundo lugar é um empate entre os anos de 2016 e 2017 que, igualmente, são representados por 4 produções cada (10,81%).

O gráfico 2 trata sobre a distribuição de produções por base de dados.

Gráfico 2 – Base de Dados por Publicações Analisadas

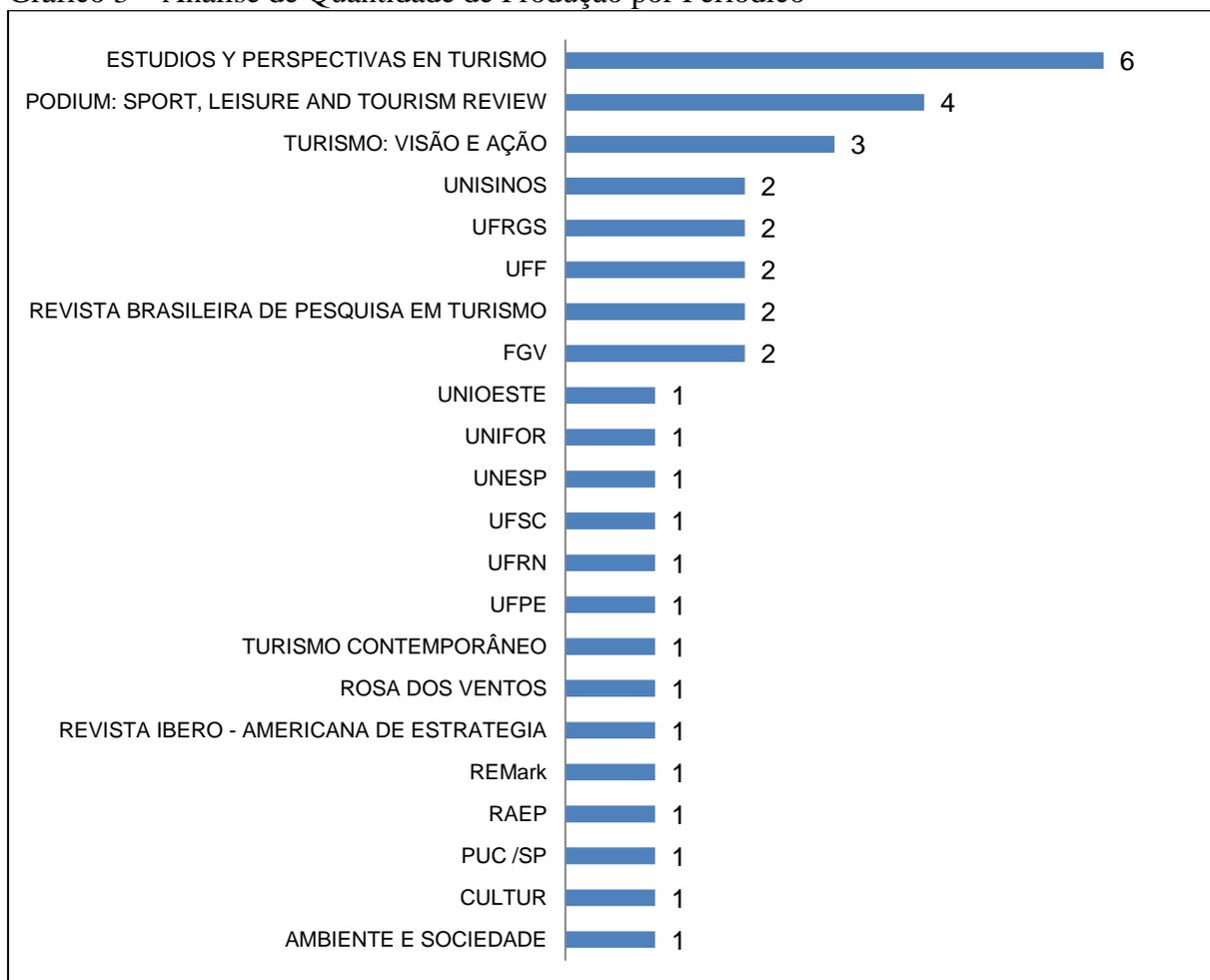


Fonte: Autoria própria, 2019.

Obtém-se através dos dados acima que o banco de dados com maior representatividade foi o CAPES, contando com 20 publicações relevantes (54,05%) e o com menor número de analisáveis foi o SCIELO, gerando apenas 5,41% dos dados.

O próximo gráfico traz a abordagem entre periódico de produções originais e quantidade de publicações.

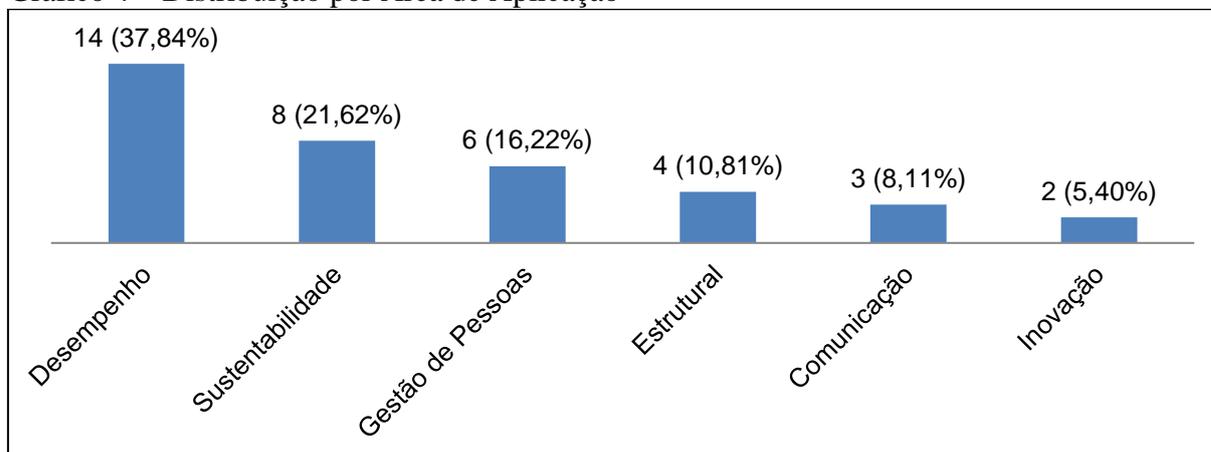
Gráfico 3 – Análise de Quantidade de Produção por Periódico



Fonte: Autoria própria, 2019.

Retira-se do gráfico 3 a informação que periódico com maior número de produções originais científicas foi o centro de investigações e estudos turísticos de origem argentina “*Estudios y Perspectivas en Turismo*” com um total de 6 publicações relevantes; em segundo lugar a Revista de Gestão do Esporte, do Lazer e do Turismo “*PODIUM: Sport, Leisure and Tourism Review*” com um total de 4 publicações.

Gráfico 4 – Distribuição por Área de Aplicação



Fonte: Autoria própria, 2019.

Conforme análise apresentada no quadro 2, foi realizado o gráfico para síntese dos resultados obtidos por área de aplicação das publicações utilizadas. Os focos mais utilizados dentre as produções estavam correlacionados com o fator desempenho, incluindo estratégias e meio difusão de sucesso ou crescimento, em um montante de 14 produções, ou seja, 37,84%. Quando à área de sustentabilidade foi utilizado o critério de que em seu objetivo a produção utilizasse algum dos elementos relacionados à sustentabilidade e suas vertentes, desse modo 8 publicações se enquadraram, representado 21,62% do total.

Em Gestão de Pessoas foram obtidas 6 obras (16,22%); quanto aos demais, em ordem decrescente, foram aplicações estruturais, seja de composição de ideias ou fatores físicos com 4 fontes analisadas (10,81%), em comunicação 3 (8,11%) e como menor número a inovação com 2 artigos (5,40%).

5 DISCUSSÃO

Ao analisar as produções científicas sumarizadas neste processo de revisão integrativa observou-se que, a média de publicação por ano dentro da temática investigada é de 6,17 (unidades) aproximadamente. A maior concentração de dados está no ano de 2014 com 14 fontes e quanto à base de dados, o maior número de publicações foi oriundo do meio eletrônico disponível: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), que

possui um grande acervo de publicações nacionais e internacionais, propiciando a pesquisadores e alunos o acesso à produção científica atualizada e enriquecedora (ALMEIDA; GUIMARÃES; ALVES, 2010).

É importante verificar que as bases de dados como fonte de pesquisa, que foram a BDTD, CAPES e SCIELO, são redirecionados para os portais de periódicos, no qual se encontrou a publicação do conteúdo, levando ao centro de investigações e estudos turísticos *Estudios y Perspectivas en Turismo* o título de periódico que mais teve produções direcionadas ao estudo.

Sobre o aspecto de segmentar a área de aplicação das produções científicas, nota-se que o assunto ligado à questão de desempenho ou estratégias de gestão em hotéis obteve-se o maior volume com 14 publicações, em seguida somaram-se 8 publicações que foram classificados com sustentabilidade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo atentou aos aspectos de análise bibliométrica, sobre os tipos de aplicações, as produções de cunho científico e também a parte da gestão hoteleira no Brasil com corte temporal de 2014 a 2019, considerando produções estrangeiras que tratassem da temática em pesquisas realizadas no país, conforme a sistematização sumarizou-se um total de 37 produções científicas.

Analisando o fato do maior número de produções ter se atentado para o ano de 2014, o primeiro ano da pesquisa, significa uma necessidade de produções mais recentes no ramo, permitido mais precisão e atualização com a realidade presente. Além de levantar dúvidas do por que disso, pode ter relações com a Copa do Mundo no Brasil que aconteceu em 2014, trazendo uma maior repercussão no ramo hoteleiro.

Pondera-se também a maior atenção das publicações científicas sobre o tema ligado a desempenho e estratégias, neste sentido observa-se que existe uma tendência nacional e até mesmo mundial de melhoria na gestão hoteleira, atribuindo fatores significantes nas áreas de sustentabilidade e gestão de pessoas, permitindo assim a evolução contínua dos processos organizacionais na gestão hoteleira.

Sobre a questão norteadora obteve-se o resultado dividido em seis grupos de aplicações conforme objetivo: desempenho e estratégia, sustentabilidade, gestão de pessoas, estrutural

(arquitetônica e serviços), comunicação e inovação.

Assim, obteve-se um resultado positivo e satisfatório com a pesquisa, pois foi possível analisar todas as produções e suas aplicações pelos temas e resumos de suas aplicações o rumo pelo qual a gestão hoteleira no Brasil tem tomado em meio científico.

REFERÊNCIAS

AIDAR, Ana Maria Figueiredo Biselli. *Management practices as capabilities: identifying specific practices and testing their effects on hotel performance*. Tese (doutorado) em Administração de Empresas – Fundação Getúlio Vargas – FGV, São Paulo, 2018.

ALMEIDA, E. C. E. D.; GUIMARÃES, J. A.; ALVES, I. T. G. **Dez anos do Portal de Periódicos da Capes: histórico, evolução e utilização**. Revista Brasileira de Pós-Graduação, v. 7, n. 13, p. 218-246, 2010.

ALVES, Thiago Sbarai Santos; WADA, Elizabeth Kyoko. **Os Domínios da Hospitalidade e a Gestão de stakeholders em Recrutamento e Seleção Estudo de Casos Múltiplos: Estanplaza, Travel Inn e Transamérica**. Revista Ibero-Americana de Estratégia, 2014, Vol. 13 (2), p.99 (18).

ALVESSON, M. WILLMOTT, H. *Making sense of management: a critical introduction*. London: Sage, 1996.

AMAZONAS, Iuri Tavares; SILVA, Rodrigo Freire de Carvalho; ANDRADE, Maristela Oliveira de. **Gestão Ambiental Hoteleira: Tecnologias e Práticas Sustentáveis Aplicadas a Hotéis**. Ambiente & Sociedade: Jul. 2018, Vol. 21.

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo, L.; JORGE, Wilson E. **Hotel: planejamento e projeto**. São Paulo: SENAC, 2000.

BARRETO, Leilianne Michelle Trindade da Silva; ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; MEDEIROS, Carlos Alberto Freire. *Estrategias de gestión de personal en la hoteleira del nordeste brasileño*. Estudios y Perspectivas en Turismo, 2015, Vol. 24 (3), p. 570 (20).

BERNARDELLI JUNIOR, José Maria. et al. **Sistemas de Gestão Ambiental na Operação dos Empreendimentos Hoteleiros**. Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação, Mestrado em Turismo. Rosa dos Ventos, 2014, Vol. 6 n. 4.

BEZERRA, Leandro Tavares. **Modelo Canvas aplicado à gestão estratégica de empreendimentos hoteleiros**. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, Natal, 2018.



BIBLIOTECA DIGITAL BRASILEIRA DE TESES E DISSERTAÇÕES – BDTD. Disponível em: <<http://bdttd.ibict.br/vufind/>>. Acesso em: 01-31 Maio 2019.

BINZ, Patrícia; CONTO, Suzana Maria de. *Gestión de la Gastronomía Sustentable: Prácticas del Sector de Alimentos y Bebidas en Hospedajes (Documentos Especiales). Estudios y Perspectivas en Turismo*, 2019, Vol. 28 (2), p. 507 (19).

BOARIA, Francieli; ANJOS, Sara Joana Gadotti dos. *Revenue Management a Gestão de Receitas na hotelaria em Foz do Iguaçu – PR*. Turismo: Visão e Ação, 01 Junho 2014, Vol.16 (1), p. 92-114.

BORTOLUZZI, Daiane Antonini. **Relação das características observáveis dos executivos do alto escalão no sistema de controle gerencial e no desempenho em hotéis do Brasil**. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis, 2017.

CARDOSO, Márcia Lopes. **Inovações sustentáveis e vantagem competitiva: um estudo qualitativo no setor hoteleiro em Fortaleza-CE**. (Mestrado Em Administração de Empresas). Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 2014.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2002.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR – CAPES. Disponível em: <<https://www.periodicos.capes.gov.br/>>. Acesso em: 01-31 Maio 2019.

DALL'IGNA, André Luiz. **Serviços de conservação e modernização em hotéis: os critérios de decisão para a execução de melhorias nos hotéis de Porto Alegre**. Monografia (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Curso de Administração, Porto Alegre, 2014.

DANTAS, Marcel Lima Ribeiro et al. *La Implementación Estratégica en el Área de Hospedaje Según la Perspectiva Basada en los Recursos. Estudios y Perspectivas en Turismo*, 2018, Vol. 27 (3), p. 737(19).

FERREIRA, Júlio César. **Análise do nível de gestão da sustentabilidade na rede hoteleira de Foz do Iguaçu, PR, utilizando como suporte a contabilidade gerencial**. (Pós-graduação em Contabilidade). Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, Cascavel, 2017.

GHETTI, Cíntia. **O perfil do gestor de hotelaria hospitalar em Niterói**. Monografia (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) – Universidade Federal Fluminense - UFF, Niterói, 2014.

GOMES, Bruna Laiene Tomacheski ; MONDO, Tiago Savi. **A Contribuição das Redes Sociais na Captação de Clientes Sob a Percepção dos Gestores Hoteleiros**. REMark. Revista Brasileira de Marketing, 2016, Vol. 15 (2), p.195 (12).



HEXSEL, Helen Tomaz. **Os efeitos da orientação para serviço, na cocriação e na avaliação on-line no setor hoteleiro.** Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale dos Sinos - UNISINOS, Programa de Pós-Graduação em Administração, São Leopoldo, 2018.

HOJI, Masakasu. **Administração financeira na prática:** guia para educação financeira corporativa e gestão financeira pessoal. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LACERDA, Jefferson O. da Silva et al. "**O Respeito fez Check In!**": Entendendo a Dimensão Atitudinal e Programática nos Hotéis Sob a Visão dos Gestores Hoteleiros e dos Consumidores com Deficiência Física. *Podium: Sport, Leisure and Tourism Review*, 2016, Vol. 5 (2), p. 86 (13).

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LUGOBONI, Leonardo Fabris; et al. **Alinhamento entre Planejamento Estratégico e Sistema de Informação Gerencial:** Estudo em Empresas do Terceiro Setor com Atividade Hoteleira. *Podium Sport, Leisure and Tourism Review*, 2018, Vol. 7 (1), p.79-105.

MARTINS, Tomas Sparano. **Terceirização de Serviços em Hotéis:** Um Estudo Comparativo de Caso. *Podium: Sport, Leisure and Tourism Review*, 2014, Vol.3(1), p.74(20).

MEIRA, Jéssica Vieira de Souza; ANJOS, Sara Joana Gadotti dos. **La Gestión de la Excelencia en la Hotelería Brasileña: Influencia de los Criterios Liderazgo y Estrategia en los Resultados del Desempeño.** *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 2014, Vol. 23 (4), p. 730 (19).

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. D. C. P.; GALVÃO, C. M. **Revisão integrativa:** método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto & Contexto-Enfermagem*, v. 17, n. 4, p. 758-764, 2008.

OLIVEIRA, Jaime de Souza. **A relação entre inovação e produtividade nas empresas hoteleiras:** uma perspectiva de análise utilizando a análise envoltória de dados (DEA) e a modelagem de equações estruturais (SEM). Tese (doutorado) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo - FGV, 2018.

OLIVEIRA, L.; PEREZ JR, J.; SILVA, C. **Controladoria Estratégica.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

OLIVEIRA, Murilo de Alencar Souza; ROSSETTO, Adriana Marques. **A percepção dos gestores quanto às práticas sustentáveis implantadas em meios de hospedagem de pequeno porte.** *Revista de Turismo Contemporâneo*, 01 Julho 2014, Vol. 2 (1), p.74-94.

OLIVEIRA, Teresa Rachel Costa de. **Identificação e análise dos fatores críticos para implantação de negócios hoteleiros sustentáveis na APA Chapada do Araripe.** Tese (doutorado) – Universidade Estadual Paulista - UNESP, Faculdade de Engenharia de Guaratinguetá, 2017.

PAROLIN, Carolina Fiuza. **Revenue management**: Estudo de caso do gerenciamento de receitas em uma rede hoteleira. CULTUR: Revista de Cultura e Turismo, 2014, Issue 1, p.119-139.

POPP, Elisabeth Victória et al. **Hotelaria e Hospitalidade**. rev. e ampl. São Paulo: IPSIS, 2007.
RITA, Cleuber. **A prática de setor de gestão de pessoas**: um estudo realizado no Ibis Hotel Copacabana. Artigo (Tecnólogo em Hotelaria) – Universidade Federal Fluminense - UFF, Niterói, 2014.

ROSSATO, Jean Felipe. **Comunicação organizacional**: a dimensão da “organização falada” e as implicações na gestão hoteleira. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação). Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Porto Alegre, 2015.

SANT'ANA, Camila Freitas; SANTOS, Cleston Alexandre dos; CUNHA, Paulo Roberto da. **Relação dos Fatores Comportamentais nos Métodos de Contabilidade Gerencial nos Hotéis de Santa Catarina**. Turismo: Visão e Ação, 01 Dezembro 2016, Vol.19 (1), p.154-184.

SANTOS, Mauro; FLORES, Luiz Carlos da Silva. **Formação de Preço dos Hotéis Turísticos da Cidade de São Luís/Maranhão**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo: Abr. 2017, Vol. 11 n. 1 p. 133–153.

SANTOS, Rodrigo Amado dos; MATSCHUCK, Tamires Chaga. **A Sustentabilidade e a Cadeia Produtiva Hoteleira**: Um Estudo de Caso no JW Marriott, Rio de Janeiro. Turismo: Visão e Ação, 01 Agosto 2015, Vol.17(2), p.444-474.

SANTOS, Rodrigo Amado dos; SILVA, Lidiane Pigatti. **Princípios e valores organizacionais**: a questão do treinamento e a excelência dos serviços hoteleiros. Um estudo de caso na JW Marriott Rio de Janeiro. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, 01 December 2015, Vol.9(3), p.422-441.

SCIENTIFIC ELECTRONIC LIBRARY ONLINE – SciELO. Disponível em: <<https://www.scielo.org/>>. Acesso em: 01-31 Maio 2019.

SCOLARO, Maqueli. **Mensuração do grau de uso corporativo e repercussão nas mídias sociais**: um estudo do setor hoteleiro. Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2016.

SHIRATORI, Brunna Monaco. **Orçamento**: um estudo para verificar a percepção dos gestores financeiros, quanto ao uso do orçamento em hotéis cinco estrelas de São Paulo. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis e Atuariais) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP, 2015.

SIQUEIRA, Karenn Patrícia Silva. **Uma investigação acerca do uso de indicadores de desempenho em empreendimentos hoteleiros situados na Região Metropolitana de Recife**. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, CCSA, 2014.



SOUZA, Anderson Gomes de et al. **Gestión Hotelera: El caso brasileño de la red Pontes Hotéis & Resorts bajo el modelo de organización multidimensional reflexivo.** *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 2014, Vol. 23 (4), p. 768 (18).

SOUZA, Paula de; CORAL, Samára Maragno ; LUNKES, Rogério João. **Missão Organizacional: Análise dos Principais Elementos Propostos por Pearce II (1982) Presentes nas Missões dos Hotéis do Sul do Brasil.** *Podium: Sport, Leisure and Tourism Review*, 2014, Vol. 3 (1), p. 94 (12).

STADLER, Adriano; et al. **Qual é a Remuneração Justa para o Trabalhador? O Caso do Hotel Alabama.** *Administração: Ensino e Pesquisa RAEP*, 2015, Vol.16 (2), p.411(26).

URSI, E. S. **Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa da literatura.** [dissertação]. Ribeirão Preto (São Paulo): Universidade de São Paulo - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, v. 14, p. 128 p, 2005.

ZONATTO, Patrínês Aparecida França et al. **Evidencias de Factores Internos que Dificultan el Desarrollo de la Capacidad de Absorción de los Hoteles Participantes de una Red de Cooperación.** *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 2018, Vol. 27 (3), p. 628 (19).