

## **A QUALIDADE NO SERVIÇO HOTELEIRO: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE DE GRAMADO - RS COM BASE NO MODELO SERVQUAL**

Leticia Carvalho Vivian, Silvio Luiz Gonçalves Vianna

Leticia Carvalho Vivian - Mestra em Turismo, especialista em educação e gestão de negócios e graduanda em gestão de turismo. Coordenadora pedagógica da Uninter - Centro Universitário Internacional, polo de Caxias do Sul. E-mail: leticiacvivan@gmail.com  
Silvio Luiz Gonçalves Vianna - Doutor em Administração e Turismo, Mestre em Engenharia da Produção, graduado em Administração de empresas. Professor do Programa de Pós Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: slgvianna@ucs.br

O turismo é um dos setores mais importantes na aceleração do desenvolvimento econômico, mesmo que muitas vezes não tenha sua participação reconhecida nesse cenário. Desta maneira, pesquisar sobre o tema qualidade no serviço hoteleiro no município de Gramado/RS torna-se relevante e necessário. Nesse sentido, é possível perceber a área de hotelaria como uma das principais responsáveis pelo crescimento do setor. Estudar os conceitos sobre a qualidade no setor hoteleiro apresentados pelos principais teóricos bem como a evolução desses conceitos, tecnologias utilizadas, perfil do cliente e como está a percepção dos hotéis perante as constantes mudanças ocorridas no mercado deu maior sustentação ao trabalho. O objeto de estudo foram os 13 hotéis de categoria luxo e conforto localizado na cidade de Gramado - RS. Os resultados foram alcançados através das análises feitas nos sites e das avaliações destes hotéis feitas pelos clientes nas Online Travel Review. As visões foram estudadas separadamente e na sequência feitas um comparativo entre elas com respaldo da literatura. As análises foram realizadas através do modelo SERVQUAL de acordo com as seguintes variáveis: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Os resultados apresentados mostraram que o capital humano é o elemento que mais carece de investimento por parte dos hotéis, já que a qualidade do serviço hoteleiro passa diretamente pelas pessoas, pois são elas que fazem a operação acontecer dentro de um hotel.

Palavras-chave: Hotel; Qualidade; Serviço; Modelo Servqual; Online Travel Review

Referências: BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. & ZEITHAML, V. A. (1985). A conceptual model of services quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49(4). BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A. (1988) SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, (1) pp. 12-37 BRASIL,(2015) Guia quatro rodas. Edição Especial 50 anos, Ed. Abril. BRIGGS, S.; DRUMMOND, S.; SUTHERLAND, J. (2007) Are hotels serving quality? An exploratory study of service quality in the Scottish hotel sector. *Tourism Management*, pp. 1006-1019. CASTELLI, G. (2003). *Administração Hoteleira*. 9. ed. Caxias do Sul: Educ. CRONIN, J.; TAYLOR, S. (1992) Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56,(3). GRONROOS, C.; GUMMENSON, E. (1988). Quality of services lessons from the product sector. In *surprenant, add value to your service: the key to success*. Chigago, American Marketing Association. GUNDERSEN, M. G.; HEIDE, M.; OLSSON, U. H. (1996) Hotel guest satisfaction among business travelers: what are the important factors? *The cornell hotel and restaurant administration quarterly*, 2 (37). KEATING, M.; HARRINGTON, D.(2003)The challenges of implementing quality in the Irish hotel industry. *Journal of European Industrial Training*, 27 (9) pp. 441-453. KOTLER, P.; KELLER, K. L. (2006) *Administração de marketing: a bíblia do marketing*. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall. JOHNS, N.; HOWARD, A. (1998) Customer expectations versus perceptions of service performance in the foodservice industry. *International Journal of Service Industry Management*, 9 (3), pp. 248-265.