

AGENDA DE PESQUISA EM AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

**Juliana Cardoso de Santana¹
Kettrin Farias Bem Maracajá²
Petruska de Araújo Machado³**

RESUMO

O mercado turístico apresenta crescente competitividade e por isso, as empresas têm buscado melhorar a captação das percepções dos seus clientes sobre a qualidade percebida durante o consumo do serviço. O estudo tem como objetivo desenvolver uma agenda de pesquisa para estudos sobre avaliação da qualidade de serviços turísticos. A metodologia utilizada buscou identificar padrões interpretáveis e tendências de pesquisas a partir de uma densa e criteriosa Revisão Sistemática da Literatura (RSL), que contemplou a análise de 148 artigos científicos, foi construído um portfólio com 10 artigos nacionais e 10 internacionais, gerando um mapa conceitual que esquematiza as principais discussões na área. Além disso, traz múltiplas perspectivas sobre as abordagens teóricas, de eventos e de modelos e indicadores. Por fim, a síntese e discussão dos resultados, pautou-se em três abordagens de estudo: teórica, de eventos e de modelos e indicadores para avaliação de serviços turísticos, bem como o turismo tem se mostrado como uma atividade econômica com grande destaque no cenário mundial. O aumento exponencial no número de viagens revela que são muitas as possibilidades de crescimento e desenvolvimento do setor, junto ao crescimento da quantidade de viagens, turistas e visitantes, o mercado turístico apresenta crescente competitividade e por isso, as empresas têm buscado melhorar a captação das percepções dos seus clientes sobre a qualidade percebida durante o consumo do serviço. Esta pesquisa apresenta contribuições teóricas e práticas, sendo as teóricas, a construção do mapa conceitual, esquematizando as principais abordagens sobre a temática, gerando uma agenda de pesquisa que contribui para compreender as principais correntes teóricas da área de qualidade de serviços turísticos e as possibilidades de investigações e discussões a serem realizadas no

¹Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Pós graduada em Gestão estratégica de Pessoas pela Faculdade SENAI PARAÍBA, Mestranda em Administração pela Universidade Federal de Campina Grande no Programa de Pós-Graduação em Administração (UFCG – PPGA. E-mail: liannacg1@gmail.com. CV: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4651070T6>

²Bacharel em Turismo pelo Instituto de Educação Superior da Paraíba (IESP), Mestre em Gestão de Negócios Turísticos pela Universidade Estadual do Ceará (UECE), Doutora em Recursos Naturais pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Professora da Universidade Federal de Campina Grande. E-mail: kettrinfarias@hotmail.com. CV: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4252214U0>

³Bacharel em Tecnologia em Processamento de dados e Administração (UFPB), mestrado em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB), doutorado em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) com doutorado sanduíche na Aston Business School da Aston University - Reino Unido, Professora Visitante da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). E-mail: petruskamachado@gmail.com. CV: <http://lattes.cnpq.br/6865841533859571>



XVII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

IMPACTOS DA PESQUISA E DA
PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E
HOSPITALIDADE NA SOCIEDADE

02 A 04 DE DEZEMBRO DE 2020
WEBSEMINÁRIO

ANAIS ANPTUR | ISSN 2359-6805

futuro. Como possibilidades de pesquisas futuras, é sugerida a aplicação de pesquisas empíricas que possam destacar a usabilidade de ferramentas para se medir a qualidade em serviços de turismo cultural, tendo em vista a escassez de estudos empíricos na área.

Palavras-chave: Turismo; Serviços turísticos; Qualidade de serviços; Qualidade de serviços turísticos.