

AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DA QUALIDADE DE UM HOTEL DE BANDEIRA INTERNACIONAL SOB A PERCEPÇÃO DOS HÓSPEDES NA REGIÃO DE CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ

Área: Engenharias

Gustavo Grosse Isabel Gonçalves
Universidade Candido Mendes
gustavogrosseig@gmail.com

Iara Beatriz Gomes Santos
Universidade Candido Mendes
iarabjr@hotmail.com

Thiago Muniz Barbosa
Universidade Candido Mendes
thiagomuniz@gmail.com

Georgia Maria Manguiera de Almeida
Instituto Federal do Espírito Santo
georgiamanguiera@ifes.edu.br

Resumo: Quando um meio de hospedagem conhece a “Voz do Cliente”, pode garantir o aumento de sua participação no mercado. Isso porque ter conhecimento da avaliação e da classificação dos serviços, sob a percepção do cliente, é possível promover uma melhoria na qualidade dos serviços, com a identificação das fragilidades e o estabelecimento de ações. No entanto, diante de um mundo globalizado, onde organizações precisam superar o desenvolvimento da qualidade de serviços, como uma empresa conseguirá manter uma manutenção contínua em um mercado cada vez mais competitivo? Diante desse questionamento, o presente trabalho procurou avaliar o desempenho da qualidade dos serviços prestados em um hotel de bandeira internacional na região de Campos dos Goytacazes-RJ. Com o uso do modelo SERVPERF de avaliação da qualidade de meios de hospedagem, em que se avalia o desempenho dos itens avaliados, foi feita a análise de quartis e a classificação dos itens avaliados, em prioridade crítica, prioridade alta, prioridade moderada ou prioridade baixa, conforme o grau de atenção requisitado. Com a pesquisa, foi possível identificar os perfis dos clientes quando procuram os serviços de hospedagem; o nível de satisfação dos hóspedes quanto a experiência da hospedagem, através da mensuração do desempenho dos itens que constituem o modelo de avaliação aplicado; e a classificação geral do estabelecimento avaliado. Os questionários foram aplicados entre os dias 24 e 30 de maio de 2016, em um hotel de bandeira internacional, e gerou 90 questionários válidos, a uma taxa de resposta de 84,90%. Tais resultados propiciaram ao meio de hospedagem analisar os fatores limitadores de seu desempenho.

Palavras-Chave: Meio de Hospedagem. Qualidade dos Serviços. SERVPERF.