

13ª JORNADA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

TURISMO

MODELO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO INSTRUMENTO DE MELHORIA NA GESTÃO: SUA APLICABILIDADE NA REDE HOTELEIRA

Kyra Martínez Ferreira (Bolsa de Iniciação Científica); ¹Eunice Mancebo

1Departamento de Turismo, Escola de turismologia, Centro de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Apoio Financeiro: CNPq

Palavras-chave: Qualidade de vida, desempenho, empresa hoteleira.

INTRODUÇÃO

Por meio do levantamento bibliométrico realizado anteriormente que pode ser visto no artigo Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho como instrumento de melhoria na gestão: Uma análise da produção bibliográfica; foi possível constatar que a utilização de políticas internas que garantam ao funcionário, crescimento, segurança, saúde tanto física quando mental e emocional equilíbrio entre tempo no trabalho e tempo em família tem como consequência notória, o maior desempenho do mesmo que trará para a própria empresa o retorno dessa ação de forma positiva e satisfatória fortalecendo sua marca, a fidelidade de seus clientes e o seu posicionamento enfim, no mercado. Foi desenvolvido um quadro com base nas oito dimensões de qualidade de vida no trabalho proposto por Mancebo et. al(2012) e em cada dimensão foram atribuídos dois referenciais teóricos buscando o entendimento qualitativo de cada uma. Através da análise bibliométrica foi possível constatar carência de uma bibliografia consolidada que permita uma análise temporal entre dados qualitativos e/ou quantitativos acerca do tema qualidade de vida nas empresas turísticas.

OBJETIVO

Os objetivos da pesquisa são analisar a situação dos funcionários nos hotéis do Rio de Janeiro e a partir dessa análise oferecer o uso das 8 dimensões propostas no artigo realizado por Eunice et. al., no sistema interno dos hotéis para que os mesmos tenham um nível melhor de hospitalidade e satisfação não só dos funcionários, mas também dos próprios clientes, no caso, hóspedes, o que trará benefícios para a empresa hoteleira em si.

METODOLOGIA

Será realizada uma pesquisa exploratória simples onde se aplicará um instrumento – questionário em alguns hotéis da cidade do Rio de Janeiro como: Santa Teresa Hotel, Copacabana Palace, Windsor Florida, Fasano, Tuliplnn, Orla Copacabana Palace e Marriott afim de saber o quanto estão satisfeitos os seus funcionários com relação a política interna dos hotéis para com eles e o que poderia assim, ser aprimorado.

RESULTADOS

A continuidade da pesquisa dar-se-á em 2014/2 com a possibilidade da análise de dados do material coletado nessa primeira etapa do projeto, futura avaliação e tabulação dos dados obtidos no material.

CONCLUSÃO

A realização dessa pesquisa pode vir a dar muitos frutos bons para o mercado turístico do Rio de Janeiro, uma vez que todos os meios e formas possíveis de trazer mais qualidade ao nosso atendimento ao turista são ferramentas de interesse para o crescimento deste mercado.

REFERÊNCIAS

MIRANDA, Luis Cesar de, Hotelaria brasileira: hospitalidade como vantagem competitiva. IV Congresso nacional de excelência em gestão, Rio de Janeiro, Ago. 2008. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg4/anais/T7_0078_0097.pdf>. Acesso em: Fev. 2013.

RICHARDSON, Roberto J. Pesquisa Social – Métodos e Técnicas. 3. Ed. São Paulo: Ed. Atlas. 2009

PEDROSO, B., PILATTI, L. A., KOVALESKI, et al. "LQOL-70: Um Instrumento de Avaliação da Qualidade de Vida com Base no Lazer", XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção., 2008