

## ESTRATÉGIAS E INDICADORES DE DESEMPENHO: O CASO DA REDE HOTELEIRA DE CAXIAS DO SUL

Sandra Furtado<sup>(1)</sup>, Carlos Honorato Schuch Santos<sup>(2)</sup>, Magda Bassanesi<sup>(3)</sup> – Departamento de Administração, Centro de Ciências Contábeis, Econômicas e Administrativas / Universidade de Caxias do Sul.

As organizações voltadas para o turismo necessitam ser flexíveis à mudanças e ter poder de competitividade, sem no entanto, comprometer a qualidade do produto-serviço oferecido, principalmente por sempre se apresentar em conjunto com toda a cadeia produtiva. Desse modo, este trabalho pretende discutir a questão do turismo e de suas organizações hoteleiras com uma perspectiva um pouco diferente da literatura nacional disponível sobre o tema. Acreditando ser necessário que o setor encontre indicadores de desempenho que possam monitorar a contribuição dos diferentes elos da cadeia produtiva da indústria do turismo, a pesquisa propõe identificar o conjunto de indicadores de desempenho utilizados pelos hotéis da cidade de Caxias do Sul, agrupar os diferentes indicadores segundo categorias, estudar o poder explicativo dos diferentes indicadores utilizados pelos hotéis e estudar a possibilidade de implantação de indicadores de desempenho setoriais que possibilitem a avaliação de desempenho do setor como um todo. Para tanto será utilizado o universo de 22 hotéis da cidade de Caxias do Sul, onde através de entrevistas abertas e direcionadas com os gerentes e/ou proprietários, pesquisa documental e pesquisa bibliográfica sobre o setor, serão verificadas as hipóteses levantadas.

Palavras-chave: Cadeia produtiva hoteleira, Turismo, Desempenho

(1) Bolsista de Iniciação Científica BIC/UCS

(2) Orientador

(3) Pesquisadora

Apoio: UCS