Gestão Estratégica de Serviços de Hotelaria

Mauro Caon

atlas

Resumo de Gestão Estratégica de Serviços de Hotelaria

"O Brasil tem praias muito mais bonitas do que o Caribe, mas em compensação os serviços dos hotéis brasileiros são bem piores." Essa frase ouvida há alguns anos de um executivo com experiência internacional, apesar dos defeitos de toda generalização, foi o primeiro estímulo para a produção deste livro.

Mais recentemente, a orientação metodológica de um aluno de pós-graduação em hotelaria na elaboração de seu TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) mostrou a precariedade da bibliografia nacional nessa área.

A grande maioria dos textos publicados restringe-se a um enfoque estritamente "operacional", preocupado, por exemplo, em definir quais as atividades a serem desempenhadas pela "governança". A realização de uma pesquisa qualitativa junto a, aproximadamente, duas dúzias de gerentes gerais de hotéis de São Paulo demonstrou o caráter amadorístico com que essa atividade é exercida, na maioria das vezes.

Acesse aqui a versão completa deste livro