

SISTEMA DE PRODUÇÃO DE SERVIÇO: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS NA CIDADE DE MARINGÁ

GOMES, Nivaldo Cangussu

CARNEIRO, Reginaldo Aparecido (Orientador)

Os serviços ofertados por uma cidade devem estar dentro das expectativas daqueles que os procuram; o desenvolvimento e a execução do sistema de produção é importante que estejam diretamente relacionados com a demanda dos turistas. Maringá apresenta hoje um potencial imenso para produção industrial turística, pois possui vasta região, e entroncamento de importantes rodovias e ferrovia e, ainda, caminho da produção deste e de outros Estados e para o Mercosul. Entretanto, faz-se necessário avaliar os tipos de serviços turísticos ofertados pelas empresas quanto à sua metodologia organizacional. Buscar-se com isso nova cultura dentro das organizações e oportunidades estratégicas, para um bom planejamento de seus sistemas de produção de serviços. Tenciona-se analisar e identificar como se dá o relacionamento das prestadoras de serviços turísticos da cidade de Maringá com os seus turistas, no que se refere ao seu pessoal de apoio, gerentes e supervisores, bem como a tecnologia e sistemas utilizados pela empresa. O desenvolvimento deste trabalho foi alicerçado por uma revisão bibliográfica sobre o objeto central do estudo (sistema de produção de serviço como suporte para a geração do turismo). Para a realização dessa investigação foram necessários os seguintes métodos: a) pesquisa bibliográfica em fontes específicas do assunto: livros, periódicos, revistas especializadas, revistas científicas, vídeos, internet e afins; b) realização de uma pesquisa de mercado nos serviços turísticos da cidade de Maringá.

e-mail: nivaldocangussu@bol.com.br