

## **QUALIDADE E EXCELÊNCIA DISNEY, UM EXEMPLO PARA HOTÉIS DE TODO O MUNDO**

**Fábio Ricardo Barros da Silva**

CESUMAR - Centro Universitário de Maringá, Maringá - Paraná

**Luiz Alexandre Solano Rossi (Orientador)**

CESUMAR - Centro Universitário de Maringá, Maringá - Paraná

A gestão de qualidade total em atendimento é um assunto muito comentado ultimamente, mas a grande maioria dos hotéis presentes no mercado de hoje não a utiliza em seus serviços. Em consequência esses hotéis acabam fechando suas portas, pois o cliente do terceiro milênio quer, acima de tudo, ser extremamente bem tratado, e caso esteja insatisfeito com a atendimento recebido acabará não utilizando mais os serviços desse hotel. Isso não acontece com a companhia Disney que se tornou um dos melhores exemplos de gestão de qualidade total em serviços, sendo seguida por empresários do mundo inteiro. Isso é possível graças a sua filosofia de empreendimento, a qual é sustentada por quatro pilares: segurança, cortesia, eficiência e "show". Este projeto tem o intuito de mostrar a fórmula "mágica" de cativar as pessoas, utilizada pela empresa em seu patrimônio, principalmente no Walt Disney World Resort, resultando em funcionários motivados e em clientes satisfeitos. A pesquisa tem como base uma bibliografia selecionada contendo dados relativos ao tema do projeto e aplicação de questionário às pessoas que já estiveram em algum parque da Disney. O questionário possui questões abertas e fechadas com a intenção de captar da melhor forma a experiência vivida pela pessoa durante sua visita ao parque. Assim, os dados coletados foram analisados de forma descritiva e analítica comparando o referencial teórico com os resultados obtidos através dos questionários aplicados. Concluímos que os parques da Disney foram projetados para atender todas as necessidades e expectativas do público. Proporcionam conforto e segurança para os visitantes, dando a impressão de serem os lugares mais seguros do mundo. Os funcionários recebem o mesmo tratamento dispensado aos turistas o que culmina em um genuíno prazer em trabalhar neste local. Ainda, a forma de gestão empregada pela companhia reflete positivamente no seu dia-a-dia, tendo como consequência o sucesso desejável por qualquer empresa.

[fabiorbarros@hotmail.com](mailto:fabiorbarros@hotmail.com); [alexandresolano@ig.com.br](mailto:alexandresolano@ig.com.br)