

6.00.00.00-7

CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

TURISMO – 6.13.00.00-4

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

Fábio Ricardo Barros da Silva

Acadêmico do Curso de Turismo e Hotelaria do Cesumar – Centro Universitário de Maringá – Maringá - Paraná.

Luiz Alexandre Solano Rossi (orientador)

Docente do Curso de Turismo e Hotelaria do 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 conhecida e imitada 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 serão analisados de forma descritiva e analítica comparando o referencial teórico com os resultados obtidos através dos questionários aplicados. Espera-se demonstrar 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. A pesquisa provavelmente nos levará a perceber que a atenção aos detalhes é magistral, tudo é minuciosamente pensado na busca da perfeição, por isso, o maior e mais visitado parque temático do mundo pertence a Disney, o Walt Disney World Resort, que fez da pacata cidade de Orlando um centro de entretenimento conhecido no mundo inteiro recebendo milhões de turistas todos os anos.

PROBIC/CESUMAR – Programa de Bolsas de Iniciação Científica do CESUMAR

fabiorbarros@hotmail.com, alexandresolano@ig.com.br

## **PARQUE DO INGA**

Ana Carolina Gongora Zuccoli Galli

Acadêmica do Curso de Turismo e Hotelaria do Cesumar – Centro Universitário de Maringá – Maringá - Paraná.

Vanderlei Grzegorzcyk (orientador)

Docente do Curso de Turismo e Hotelaria do Cesumar – Centro Universitário de Maringá – Maringá - Paraná.

A questão ambiental não é nova, na Antiga Grécia, Aristóteles já se preocupava com a relação homem e a natureza, no século XIX no auge da Revolução Industrial alguns estudiosos alertaram a sociedade para os problemas decorrentes da exploração em massa dos recursos da natureza, e neste período foi criado o primeiro Parque Nacional nos Estados Unidos. Apesar das primeiras iniciativas, somente na década de 1960 e principalmente a partir de 1980, é que a sociedade capitalista percebeu que o modelo atual de consumo e desenvolvimento, provocavam estragos irreversíveis na natureza e que os problemas ambientais antes pontuais, passaram a ter conseqüências mundiais. Desde então setores da sociedade gritam pela preservação da natureza e mudança no estilo de vida da mesma. Ganha importância a idéia de preservarmos o meio ambiente para proporcionar qualidade de vida melhor a todos os cidadãos. Áreas de vegetação passam a ser transformadas em parques e reservas valorizadas pela população, neste contexto se insere o Parque do Ingá na cidade de Maringá-Pr., objeto de nossa pesquisa, uma extensa área verde preservada de o início da colonização. Embora a mídia insista diariamente na preservação do meio ambiente, a sociedade maringaense ainda não demonstra interesse pelos problemas do Parque do Ingá, é necessário uma mudança de hábitos e sensibilizar a população, sobretudo os jovens a partir de programas de Educação Ambiental. Pretendemos detectar os problemas e a importância do parque para a população local, estimulando a presença das escolas no mesmo através de projetos permanentes de educação ambiental, pois “conhecer é preservar”. A Pesquisa resgata a bibliografia sobre parques, do Parque do Ingá, pretende ainda aplicar questionários na comunidade, conhecer as estratégias da administração atual para revitalização do mesmo, e diagnosticar in-loco os problemas do mesmo. No levantamento preliminar detectamos inúmeros problemas como: O lago está poluído por metais pesados; existem diversas erosões; o zoológico foi mau planejado e apresenta um mau cheiro constante; e problemas de segurança no interior do parque. A administração do parque tem papel importante papel na conservação e no trabalho de sensibilização da população quanto aos problemas existentes no mesmo, as antigas deixaram a desejar. A atual administração deve, junto mobilizar a comunidade na busca de soluções adequadas para os problemas presentes no parque, uma proposta é tornar o mesmo um centro de Educação Ambiental permanente, para não continuar colocando em risco o que Maringá este patrimônio da cidade.

PROBIC/CESUMAR – Programa de Bolsas de Iniciação Científica do CESUMAR

carolzuccoli@bol.com.br;brancovo@uol.com.br

## **PROPOSTA ALTERNATIVA DO ROTEIRO DA LINHA TURÍSTICA DE MARINGÁ**

Valéria Sakakibara, Lúcia Keiko Kawamoto

Acadêmicas do Curso de Turismo e Hotelaria do Cesumar – Centro Universitário de Maringá – Maringá - Paraná.

Vanderlei Grzegorzcyk (orientador)

Docente do Curso de Turismo e Hotelaria do Cesumar – Centro Universitário de Maringá – Maringá - Paraná.

O turismo, fluxo de pessoas de um lugar para outro com a permanência de pelo menos um dia é praticado no mundo inteiro em diversas escalas de magnitude (local, regional, nacional e global), graças ao grande desenvolvimento tecnológico no setor de transporte. Os diferentes modos de transportes, proporcionaram um desenvolvimento cada vez mais acessível a um número maior de pessoas, facilitando o movimento e a ligação entre as áreas de origem e as áreas de destino com a atividade turística. Portanto, qualquer pessoa que já tenha viajado, consegue perceber a relação existente entre o transporte e o turismo. Algumas cidades no mundo procuram estimular a prática turística no interior de sua área urbana. Maringá possui um grande potencial turístico, percebendo isso, o poder público adotou políticas que incentivasse o transporte coletivo local a difundir o turismo na cidade através da criação de uma linha turística denominada jardineira, que através de passeios realizados aos finais de semana, demonstram os principais atrativos da cidade. O roteiro abrange locais, históricos, religiosos e culturais. O objetivo deste trabalho é estudar a atual linha turística e propor as adequações necessárias, como a introdução dos eventos culturais que ocorrem durante o ano na cidade, estimulando o consumo do espaço urbano pelo turista. A primeira fase consiste no levantamento dos pontos visitados atualmente, já concluída. A segunda fase procura identificar novas paisagens para incorporar ao atual roteiro, além de resgatar o processo de formação de cada paisagem e propor soluções na melhoria do atendimento aos usuários, através da aplicação de questionários junto à população; aos turistas; e entrevistas com funcionários e responsáveis pela linha

PROBIC/CESUMAR – Programa de Bolsas de Iniciação Científica do CESUMAR

valeriaakemy@hotmail.com, lkkaw@bol.com.br, brancovg@uol.com.br

## **ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS, SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS DE LAZER E TURISMO RURAL EM MUNICÍPIOS DO NOROESTE PARANAENSE**

Lúcia Keiko Kawamoto, Valéria Sakakibara, Paulo Eduardo Domingos  
Acadêmicos do Curso de Turismo e Hotelaria do Cesumar – Centro Universitário de Maringá – Maringá - Paraná.

Giuliano Gomes de Assis Pimentel (orientador)  
Docente do Curso de Turismo e Hotelaria do Cesumar – Centro Universitário de Maringá – Maringá - Paraná.

Turismo no meio rural não significa apenas alternativa de renda para empresários ou proprietários rurais, ele deve gerar benefícios sócio-culturais, distribuir rendas e gerar receitas. Deve estreitar os laços de relacionamento entre os hóspedes e os proprietários e funcionários, nunca esquecendo de proporcionar satisfação e qualidade no atendimento dos turistas. Buscou-se identificar as características das propriedades e equipamentos de lazer no meio rural. Foram visitadas 18 propriedades no período de fevereiro/2002 a março/2002. Através de pesquisas de campo (entrevistas com proprietários e inventários por observações diretas) verificaram-se as características, tipologias e estratégias que estão sendo utilizadas pelos que buscam o desenvolvimento do turismo no meio rural. Nas investigações feitas dentro das propriedades rurais, percebemos que 40% são pousadas, 30% são balneários e 30% hotéis fazenda. Encontramos área para caminhadas e campo de futebol em todas elas. Para as crianças, encontramos 80% das propriedades com playground, 80% ainda conservam atividades agropastoris, 70% possuem mata com trilha orientada e cachoeira. Verificou-se que 60% das propriedades oferecem hospedagem e 40% permitem a visita de um dia. Nenhuma das propriedades fez projetos turísticos para transformação de suas antigas instalações para a recepção de turistas. Para sobreviver neste segmento de mercado tão diferenciado e competitivo, se faz necessário promover mudanças comportamentais e estratégicas com relação ao atendimento, valorização dos produtos e principalmente ter criatividade para proporcionar satisfação ao turista. A caracterização do mercado, feita pelo presente estudo, é um passo para a profissionalização dessas atitudes no turismo rural.

PROBIC/CESUMAR – Programa de Bolsas de Iniciação Científica do CESUMAR

llkaw@bol.com.br, giuliano@cesumar.br