

Raul Gomes Duarte Neto

Estudo da influência do líder na criação de diferenciais competitivos de serviços em empresas de hospitalidade.

Orientador: Prof. Dr. Raul Amaral Rego

Defesa: 05.10.05

## **RESUMO**

O objetivo deste estudo é identificar as características dos líderes do setor de hospitalidade e a sua influência na qualidade do atendimento ao cliente como diferencial competitivo. Na primeira etapa, uma vasta bibliografia foi consultada e amplamente discutida. Analisaram-se os aspectos da indústria da hospitalidade e as suas diferenciações. Posteriormente, discutiram-se as funções dos gerentes e dos líderes dentro da estrutura organizacional. Buscou-se de forma sistematizada, nas obras dos mais proeminentes autores, identificar e discutir, as principais características dos líderes que pudessem exercer influência na formação da cultura da empresa, especialmente, em relação à qualidade do atendimento. Em uma segunda etapa, através de uma, pesquisa exploratória, utilizando-se do método de análise de conteúdo, procurou-se estabelecer a identidade dos líderes fundadores que, possivelmente, influenciaram decisivamente na formação da cultura do bom atendimento em cinco empresas do referido setor: TAM Linhas Aéreas, Southwest Airlines, Habib's, MacDonald's e Disney World. A escolha dessas empresas baseou-se nos apontamentos de diversos autores, classificando-as como líderes no atendimento do setor da hospitalidade.

Palavras-chave: Hospitalidade. Gerência. Líder. Liderança.

## ABSTRACT

The objective of this study is to identify the characteristics of the leading companies of the hospitality sector and their influence on the quality of the customer contacts and relations as a competitive advantage. As a first step, a vast bibliography was reviewed and thoroughly discussed. The main aspects of the hospitality industry were analyzed as well as its differentiating factors. Later, the roles of the managers and leaders in the organizational structure were discussed. Papers of the most renowned authors were reviewed in a systematic manner to try and identify the main characteristics of these leaders that could influence the company's culture, especially in relation to customer contacts. In a second phase, an exploratory survey was conducted adopting *the "method of content analysis"* to establish the identity of the leaders that had possibly influenced the culture of high level of customer contacts in five companies of this segment: TAM Airlines, Southwest Airlines, Habib's, MacDonald's e Disney World. The choice of these companies was based in references from various authors having classified them as benchmarks in the hospitality sector.

Keys Words: Hospitality. Manager. Leader. Leadership