

AVALIAÇÃO DO MODELO DE EXCELÊNCIA DE GESTÃO (MEG) PARA EMPRESAS DO SETOR DE HOTELARIA (APOIO UNIP)

Aluna: Ana Carla de Oliveira

Orientador: Prof. Eduardo Fernando Mendes

Curso: Administração

Campus: São José do Rio Pardo

No mundo moderno, a gestão de hotelaria com qualidade é uma questão de sobrevivência. Não se pode mais duvidar de que um trabalho feito com conhecimento, técnica e atitudes profissionais condizentes resultará em aumento de produtividade, melhor competitividade e na própria sobrevivência da empresa. No entanto, para alcançar tais objetivos, as empresas devem ser capazes de utilizar corretamente seus recursos e, para isso, precisam ser administradas de modo eficaz. Esta pesquisa objetiva realizar o diagnóstico do modelo de gestão das empresas do setor de hotelaria, segundo os Sete Critérios de Excelência da Fundação Nacional da Qualidade (Liderança, Estratégias e Planos, Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, e Processos), acompanhado de um relatório de avaliação gerencial e de um conjunto de soluções para a melhoria de cada um dos critérios. As organizações - objeto de estudo - foram analisadas em sua totalidade pela aplicação dos fundamentos do Modelo de Excelência de Gestão. Cada critério foi alimentado com as informações pertinentes às organizações, referentes às suas operações e procedimentos. Esses dados foram utilizados para responder a um questionário, disponibilizado pelo *software* e-MEG Diagnóstico, que fornece o diagnóstico sob o estágio de gestão em que se encontram as organizações. No decorrer deste trabalho, apresenta-se uma análise dos critérios a partir dos quais foram levantados pontos fracos e fortes das organizações e de como ela se encontra atualmente.