

SMART TECHNOLOGIES EM HOSPITALIDADE: IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A ADOÇÃO DE SMART TECHNOLOGIES NO SETOR HOTELEIRO

Autora: Ana Lucia Bianca Bispo Costa da Silva

Orientador: Prof. Dr. Charbel José Chiappetta Jabbour

A adoção da inovação sendo amplamente debatida, incluindo estudos para identificar variáveis e modelos que impulsionam os processos de adoção de inovação nas empresas turísticas (Ratten, 2020), requer a necessidade de melhor entendimento sobre como esse processo de inovação ocorre no setor hoteleiro. Nesta pesquisa será investigada a adoção das *Smart Technologies* no setor hoteleiro combinando-se literatura e dados empíricos de fontes primárias. A teoria da contingência será a base do estudo, pois “a teoria da contingência fornece uma base teórica para o relacionamento entre as variáveis do sistema do usuário e envolvimento do usuário e sucesso do sistema” (Tait and Vessey, 1988). Assim, esta dissertação tem como objetivo identificar os fatores críticos de sucesso existentes ou desenvolver novos para possível aplicação no setor de hospitalidade para a adoção das *Smart Technologies*. A importância deste estudo se justifica, pois existem fatores críticos de sucesso que foram sistematizados no artigo do autor (Jabbour et al., 2017), no entanto não identificamos para o setor hoteleiro, disponibilizando uma lacuna para contribuição teórica e empírica. A pesquisa será qualitativa de caráter exploratório para desvendar os fatores críticos de sucesso para adoção das *Smart Technologies* no setor hoteleiro com entrevistas semiestruturadas, com aproximadamente 30 entrevistas com executivos de alto escalão dentro das organizações, nas redes hoteleiras dentro do Brasil.

Palavras-chave: *Smart Technologies*; Hospitalidade; Tecnologia, Inovação

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

APOIO PROSUP-CAPES