

DESCRIÇÃO DA IMAGEM DA MARCA NA REDE DE NEGÓCIOS: *SMART TECHNOLOGY* NO SETOR HOTELEIRO

Autora: Ana Lucia Bianca Bispo Costa da Silva

Orientador: Prof. Dr. Charbel Jose Chiappetta Jabbour

O estudo investiga a adoção das *Smart Technologies* no setor hoteleiro combinando-se a literatura e dados empíricos de fontes primárias. Há necessidade de melhor entendimento sobre como esse processo de inovação ocorre no setor hoteleiro. Este estudo tem como objetivo identificar os fatores críticos de sucesso existentes ou desenvolver novos para possível aplicação no setor de hospitalidade para adoção das *Smart Technologies*, conjuntamente proporcionar a construção e/ou revisão de novas abordagens, conceitos e categorias referentes ao fenômeno estudado. A importância deste estudo se justifica na ausência de fatores críticos de sucesso sistematizados para o setor hoteleiro, disponibilizando uma lacuna para contribuição teórica e empírica. Este estudo tem abordagem qualitativa e caráter exploratório para identificar os fatores críticos de sucesso para adoção das *Smart Technologies* no setor hoteleiro com entrevistas semiestruturadas.

Palavras-chave: Fatores Críticos de Sucesso em Hospitalidade; adoção de Smart Technologies; rede de hotéis; tecnologias inteligentes em hospedagem.