

Éthany Cícero da Cunha

ethanycunha@yahoo.com.br

RESUMO

A atividade turística utiliza-se dos serviços como uma das bases para o seu desenvolvimento e diante da atual competitividade entre os destinos turísticos merece destaque o controle de qualidade visando o atendimento das expectativas da demanda e a consolidação do setor. Para se efetuar a avaliação da qualidade dos serviços turísticos utiliza-se um modelo que propõe dez dimensões que são indicadores aplicados aos serviços levando em consideração aspectos relevantes à satisfação do consumidor. A possibilidade de avaliar os serviços turísticos por meio do Teatro Invisível considera a utilização destes indicadores na composição de cenas apresentadas durante a prestação de um serviço, mantendo características de sigilo, pertinentes a esta prática, a fim de identificar através das reações dos espectadores, o grau de satisfação para com determinado serviço. Através de situações-problema, aplicáveis a realidade de prestadores de serviço, busca-se propor uma nova forma de avaliação da qualidade. Ressalta-se a importância do turismo como atividade geradora de empregos e renda, relacionando-a com a arte teatral que permeia por várias ciências.

Palavras chave: Qualidade, serviços turísticos, teatro invisível.