

Editorial

Nesta edição, contamos com a publicação de cinco artigos e de uma resenha. O primeiro artigo, de autoria de Paula e Luciana Maines, aborda um tema muito importante para a sobrevivência das empresas no mercado competitivo: a estratégia de CRM. Tal ferramenta possibilita aos gestores melhor conhecimento a respeito de seus clientes, proporcionando redução de seus custos. Trata-se de um estudo de caso concernente à rede de hotéis do Rio Grande do Sul.

O segundo artigo, de autoria de Grazielle Fraga e Alejandro Gutierrez, busca a melhor compreensão de como a gestão por competências pode ser útil no sentido de orientar o desenvolvimento das competências multifuncionais, bem como o fortalecimento da cultura interna em um hotel, relacionando ocupação e padrão.

Edgar Luiz Tomazzi é autor do terceiro artigo; que versa elementos do desenvolvimento regional, com base em análise de um destino turístico: A Região das Hortênsias (Serra Gaúcha). Os estudos de campo foram realizados por meio de contatos com as organizações que constituem o Comitê Gestor do Programa Hortênsias: Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região das Hortênsias; Prefeituras Municipais e Secretarias de Turismo; Associações Comerciais; e Sebrae.

A imagem de Belo Horizonte - um estudo para sua identificação por meio da técnica de configuração de imagem de produto é o título do quarto artigo dessa edição e tem, como objetivo, identificar quais características são importantes para que Belo Horizonte se destaque como local ideal para ser escolhida como destino, além de identificar a imagem dessa cidade como destinação ou espaço turístico.

O quinto e último artigo apresenta assuntos atuais, como tecnologia da informação e comunicação, economia digital, relação de agências de viagens brasileiras com a nova tecnologia, entre outros. Os autores, Carla Renata de Oliveira Maranhão e Fernando Gomes de Paiva Júnior, elaboraram um estudo de caso a respeito da empresa Recife Software & Technology Ltda.

Por fim, terminamos a nossa edição de junho com uma resenha, preparada por Jonas da Silva Abreu, referente ao livro "Como produzir eventos sem medo".