

A Formação Acadêmica dos Colaboradores de um Hotel Executivo em Florianópolis: Um estudo de caso

Aluna: Glaucea Júlia Lange de Souza

Orientadora: Thianne Mussoi de Freitas

RESUMO: O presente artigo tem por objetivo descrever a importância da formação acadêmica dos colaboradores que atuam em um hotel, e mostrando que a experiência adquirida ao longo do tempo acaba engessando o colaborador e quando é deparada para atuar em outras funções revela a falta da formação acadêmica, prejudicando num futuro crescimento na empresa. O método selecionado para a realização deste artigo foi por conveniência e optou-se pela forma de pesquisa quantitativa. Quanto ao procedimento da coleta, foi realizada no hotel X, durante a realização do estágio, num período de 6 semanas. A entrega do questionário com perguntas abertas foi feita em todos os setores do hotel, sendo que todos os colaboradores tiveram a oportunidade de responder, num prazo de 15 dias, responderam 26 questionários. Os resultados mostraram que a falta de capacitação interfere na qualidade dos serviços prestados na hotelaria e que há capacitação aos colaboradores atuando, além de existir oportunidade de crescimento na empresa. Em relação com a formação acadêmica a pesquisa mostra o interesse dos colaboradores em ter a formação em hotelaria, e um índice alto de superior incompleto, relativamente preocupante com a desistência da formação acadêmica.

Palavras-chave: Hotelaria; Formação acadêmica; Competência e qualificação; Mercado hoteleiro.

ABSTRACT: This article has the goal of describing the importance of academic education for collaborators working in the hospitality industry, and show that acquired experience stiffens up the collaborator who, when faced with the task of performing other functions, reveals his lack of academic training, jeopardizing his growth in the company. The selected methodology for this article's writing was convenience in its approach and the survey research was quantitative in its nature. The data gathering was done in Hotel X, while in internship, in a 6-week period. The open-ended question survey was delivered to all the hotel's sectors and the collaborators had the opportunity to answer it in a 15-day period, 26 questionnaires answered. The results showed that lack of professional training interferes on the quality of hotel's services; that there's professional training to the working collaborators and opportunity of growth inside the company. The survey shows the collaborators' interest in the hospitality's degree; a high index of incomplete higher education. The survey demonstrated the importance of academic education for the collaborators working in the hospitality industry, emphasizing quality and professional training as a priority in the receiving and hosting of guests and, through that, seizing the opportunity of rising inside the company

Keywords: Hospitality; academic education; competencies and quality; hospitality industry

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento do turismo e da atividade hoteleira foi marcado por vários movimentos históricos. A hotelaria no decorrer dos anos passou por mudanças significativas, onde diversos serviços foram a ela agregados até que se chegasse a sua concepção atual, em que inovações e facilidades a atividade foram trazidas por processos tecnológicos e aperfeiçoamentos nos produtos e serviços oferecidos. Nestes foram introduzidos padrões de qualidade cada vez mais específicos e mutáveis, tendo como peça fundamental o fator humano (CASTELLI, 2003).

As transformações ocorridas na hotelaria podem estar relacionadas à presença das redes hoteleiras internacionais que trazem sua padronização de serviços e, assim, exigem dos profissionais no setor, mas qualificação e formação profissional.

Mas, ao lado desses cursos de capacitação estruturou-se uma ampla oferta de formação superior em turismo e hotelaria. No entanto, estes formados são gestores especializados e, para ingressar no mercado de trabalho, enfrentam a dificuldade de não ter experiência na área, assim tendem a começar no setor operacional, dando lugar para outro colaborador que não tem formação, mas tem experiência prática.

Qual é a formação das pessoas que atuam na hotelaria hoje, qual área de formação acadêmica ou não, que os colaboradores possuem? Os hotéis, nas contratações exigem formação acadêmica para atuar em qual cargo ou setor da hotelaria, quais cargos que não há exigência de formação acadêmica dentro do hotel, há capacitação aos colaboradores atuando na hotelaria. Esses fatores interferem na falta de qualidade e no atendimento?

Tendo em vista a preocupação do bem acolher e servir no meio de hospedagem, que veem crescendo a cada dia, tanto no âmbito nacional quanto em Florianópolis, a formação acadêmica dos trabalhadores da área de hotelaria é imprescindível para promover a hospitalidade. Como afirma Castelli (2003, p. 503) “a falta de qualificação das pessoas que trabalham na hotelaria é uma dura realidade, sentida não só pelos dirigentes hoteleiros, mas também, e principalmente, pelos hóspedes, através da falta de qualidade dos serviços”.

Neste sentido, questiona-se qual a importância da formação acadêmica dos profissionais que atuam na hotelaria, diferenciando dos quais atuam com tempo de serviço (experiência), e analisando a oportunidade de crescimento na empresa hoteleira atuante, especificamente do Hotel X, situado em Florianópolis, questionando-o.

Com objetivo de identificar a formação dos colaboradores; verificar se há capacitação e qualificação no hotel X; constatar a oportunidade de crescimento na empresa; reconhecer a valorização da formação acadêmica.

Na prática, egressos dos cursos profissionalizantes na área de hotelaria encontram dificuldades para ingressar no mercado de trabalho, sendo que nos hotéis, concorrem com trabalhadores sem formação, mas com experiência prática, às vezes, com longo tempo de serviço prestado na hotelaria. Nesse sentido, este estudo poderá contribuir para a discussão sobre a relevância da formação acadêmica dentro das redes hoteleiras, bem como discutir estratégias para valorizar o conhecimento, a qualificação, a competência adquirida em sala de aula.

Os conhecimentos e as competências adquiridas pela formação capacitam os trabalhadores para exercerem melhor com as tarefas, assumirem as suas responsabilidades, melhorarem o seu desempenho e contribuírem para o desempenho das equipes e da organização. (DOMINGUES; NEVES, 2009, p. 21).

Compreende-se que esta pesquisa é de grande importância para que, futuramente, estas dificuldades encontradas por egressos sejam eliminadas e que a academia ofereça um ensino, além de teórico, prático. Além disso, a pesquisa é relevante para os pesquisadores da área, pois poderá apresentar dados que poderão ser aprofundados em outras pesquisas futuras.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Formação Acadêmica

Ansarah (2002) afirma que o profissional do setor do turismo precisa de ter uma ampla formação cultural, ser criativo e inovador, dominar as funções operacionais do trabalho, ser um líder e tomar decisões, além de ser um profissional com conhecimento teórico-prático. Desse modo, o autor confirma, nesta tese, em que o trabalhador, além de suas próprias aptidões naturais deve ter o conhecimento teórico-prático, adquirido com uma formação acadêmica.

De acordo com Castelli (2003, p.29), o crescimento do setor do turismo proporcionou uma expansão das empresas hoteleiras, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional do hotel. O autor coloca a formação profissional com relevância sob a experiência do trabalhador, em qualquer setor da empresa, mostrando a necessidade da formação acadêmica.

“A partir do momento que percebi as chances que estava tendo de crescer na empresa, eu busquei uma formação superior, pois queria chegar até a gerência” (Mello; Pimentel, 2010, p. 9). A busca pelo crescimento profissional, dando relevância à formação acadêmica, sugere que além da bagagem de experiências e do desenvolvimento interno, ofertado pelas empresas, mostra a percepção em volta da competitividade do mercado hoteleiro.

“Para as empresas prestadoras de serviço, existe uma estreita correlação entre o nível de educação e treinamento dado aos seus empregados e a sua competitividade e sobrevivência. Correlação está fácil de ser compreendida, mas nem sempre tão fácil de ser posta em prática”. (Castelli, 2003, p. 29). Além da formação profissional, cabe aos gestores da empresa a continuidade do crescimento e aperfeiçoamento desses profissionais, oferecendo a capacitação e o treinamento, assim estreitando as diferenças que existem.

Conforme Ansarah (2000), a possibilidade de oferecimento de um turismo prazeroso e de qualidade a uma demanda cada vez mais exigente, é diretamente proporcional à capacidade de bom atendimento e motivação do capital humano em buscar a satisfação do cliente. O turismo abrange tarefas complexas, que exigem a atuação de profissionais especializados, com conhecimento e formação na área. Conforme a necessidade da formação acadêmica, por causa da complexidade na área do turismo e hotelaria, em busca de proporcionar o melhor acolhimento, um ótimo atendimento com muita cordialidade, para melhor satisfazer o cliente. Através da excelência do profissional, tendo uma ótima formação, seguida de capacitação, oferecida pela empresa.

Voltando o olhar ao segmento de hospedagem, entende-se que a mão-de-obra operacional, por ser aquela que atende diretamente ao cliente e, portanto, oferece os serviços simultaneamente à sua compra, deve receber uma capacitação contínua. Beni (2002, p. 95), afirma que o “sistema de turismo é destacadamente dinâmico e extremamente inovador, gerando continuamente necessidades de novas especializações para atender aos serviços que vão se produzindo”. Destaco a importância da formação profissional dos trabalhadores da área de turismo e hospitalidade e, mais precisamente, dos meios de hospedagem.

2.2 Competência e Qualificação

Andrade (2007), referindo-se ao papel da qualidade enquanto força competitiva das empresas hoje, comenta que a necessidade de prestar serviços de qualidade e de alcançar os níveis de excelência no segmento de turismo nunca foi tão grande, já que é crescente a competição entre as empresas concorrentes, o que leva à melhoria contínua das atividades ligadas ao turismo. Esta concorrência agrega pontos positivos, e faz com que falhas não ocorram, modo que alcance a excelência nos serviços prestados e nos produtos ofertados pela empresa. Sendo favorável aos colaboradores que superam as expectativas do seu desempenho profissional, lhes trazendo vantagens e oportunidades oferecidas pela empresa.

Fornari (2006, p.36) entende que “chama-se de formação e gestão de competências, as práticas bem tradicionais, que consistem em definir as capacidades que um indivíduo deve possuir para ocupar um posto de trabalho”.

As competências podem perpassar por três níveis: no plano individual elas são atreladas ao indivíduo, na dimensão organizacional, insere a noção da empresa e no âmbito governamental, relacionando os sistemas educacionais e formação de competências (FLEURY; FLEURY, 2001).

No entanto, para alguns autores a competência não deve ser atrelada apenas a essas três dimensões. Trigo (2000), por exemplo, acredita no desenvolvimento das competências através de uma formação e uma contínua aprendizagem laboral. O autor coloca a formação profissional com relevância sob a experiência do trabalhador, em qualquer setor da empresa, mostrando a necessidade da formação acadêmica.

Paixão (2006), por sua vez, defende que o significado de competência tem a ver com a qualificação e capacitação das pessoas para desempenhar suas atividades de uma forma diferenciada.

De acordo com Araújo; Ramos (2014), para melhorar a qualidade dos seus serviços, por conseguinte um posicionamento no mercado, é relevante que as instituições invistam na formação, e no setor de capacitação profissional, não só procurando no mercado de trabalho profissional qualificado, mas também qualificando os próprios recursos humanos, investindo nos mesmos e no seu crescimento profissional de carreira, com finalidade de mantê-los motivados e competentes, contribuindo para o aumento da sua autoestima, valorização pessoal e qualidade do trabalho.

Identifica-se que os colaboradores do empreendimento, devem ser bem qualificados para oferecerem um serviço de boa qualidade, pois hoje o mercado hoteleiro é bastante competitivo e o diferencial de cada um é a qualidade de seus serviços. Santos e Roim (2012, p.1) ainda ressaltam, “para que os serviços prestados por esses colaboradores sejam de qualidade é necessário que os mesmos tenham um alto nível de qualificação e que o hotel disponha dos produtos e equipamentos necessários para que isso possa acontecer”.

Treinar, motivar e manter um permanente trabalho de informação aos colaboradores é o objetivo primordial, praticado por alguns hotéis, que já provaram que o sucesso das vendas está em saber atingir o cliente com competência e qualidade, e isso é mais fácil com pessoal treinado, capacitado e com suas necessidades satisfeitas, possibilitando, dessa forma, o uso de seu potencial voltado unicamente à satisfação do cliente. Tudo deve ser de pleno conhecimento,

inicialmente, do público interno, que se constitui no vendedor nato do hotel. (VIERA, 2004, p. 83).

Para o êxito da empresa hoteleira, é necessário que haja uma preocupação constante em treinar, capacitando os colaboradores, para que estes possam atender com qualidade seus clientes, sendo assim, estes ficarão imensamente satisfeitos e conseqüentemente haverá a fidelização dos mesmos.

Os conhecimentos e as competências adquiridas pela formação capacitam os trabalhadores de prosseguirem melhor com as tarefas que exercem, assumir as suas responsabilidades, melhorar o seu desempenho e contribuir para o desempenho das equipas e da organização. (Domingues, Neves, 2009, p. 21). Na atual conjuntura econômica, as organizações estão focadas em obter vantagem competitiva no mercado hoteleiro. Uma das formas de diferenciação em relação à concorrência se dá no investimento nos recursos humanos sob o modo de formação, pois esta é considerada uma ferramenta fundamental, para se ter como estratégia organizacional que assegura o desempenho pretendido.

2.3 Mercado Hoteleiro

Assim, entende-se que com a expansão do segmento hoteleiro e a busca pela mão de obra qualificada, solicite que os discentes de hotelaria que procuram se estabelecerem neste segmento, tenham de fato uma qualificação equivalente para atuar nesta área. Sendo cada vez mais necessária a cobrança das instituições de ensino a realização e facilitação do conhecimento prático através da vivência. Bissoli (2002, p.17) afirma:

A integração teoria/prática vivenciada e inserida em um contexto envolvendo diferentes visões e dimensões da realidade (social, econômica, política, cultural, ética possibilita a formação de um profissional apto a enfrentar desafios.

Tendo em conta o grande crescimento da atividade turística e conseqüentemente as grandes possibilidades para a o segmento hoteleiro, percebe-se uma necessidade de ter uma mão de obra qualificada que consiga suprir a demanda e ser inserida no mercado, sobre isso Flores (2002, p.91) comenta que,

Com o crescimento do turismo de lazer e de negócios, o ramo hoteleiro tende a crescer simultaneamente, com a construção de novos hotéis, gerando empregos em diversos segmentos econômicos. A preocupação é uma só: mão de obra qualificada. O aperfeiçoamento do quadro funcional é a chave para que os países receptores de turista

abram as suas portas para turista do mundo inteiro com oferta de serviços de boa qualidade.

O mercado hoteleiro é um dos segmentos da economia que mais cresce no país, existindo uma procura cada vez maior de profissionais para trabalhar nessa área. Todavia, há carência de pessoas qualificadas para responder às procuras exigidas pelo trade turístico, nomeadamente nas grandes capitais, onde se concentram os maiores hotéis, e atualmente nos complexos turísticos.

A garantia da inserção do profissional de turismo e de hotelaria no mercado de trabalho está relacionada com a formação sólida e permanente, a ética, o constante aperfeiçoamento das habilidades, a seriedade profissional e o respeito pelos prazos e obrigações (Fornari, 2006, p. 26), o que pressupõe que as empresas procuram profissionais especializados com o intuito de estabelecer o diferencial no mercado em que atuam, entendendo que o desenvolvimento das empresas hoteleiras está intimamente ligado à qualidade dos profissionais que as desempenham. Nesse sentido, ter a profissionalização desse capital humano passa por receber educação e formação adequadas para se tornarem aptos a superar as expectativas que o mercado de trabalho impõe.

Segundo Garcia (2016), na hotelaria a maneira de administrar a empresa, é o diferencial para alcançar um resultado bem-sucedido. A gestão de um hotel deve-se direccionar à concorrência no mercado hoteleiro. Tendo em vista perceber e observar a satisfação dos clientes, quanto às condutas e providências a serem tomadas em relação à melhoria na prestação de serviço ao cliente, sendo uma forma de vantagem competitiva.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada foi por conveniência, quantitativo, e a recolha de dados foi feita através da aplicação de questionário, dirigidos aos profissionais que atuam em diversos setores do hotel x em questão. Analisando a vida profissional dos colaboradores, a relação da sua formação académica com a ocupação atual, as oportunidades de crescimento na empresa, se a falta de capacitação interfere na qualidade dos serviços prestados na hotelaria, tendo como objetivo constatar a importância da formação académica em hotelaria.

O questionário foi elaborado com perguntas abertas, e distribuído diretamente a todos os setores do hotel num prazo de devolução de 15 dias. Responderam ao questionário 26 colaboradores do hotel x, sendo respondidos pelos colaboradores dos seguintes setores: recepção, administrativo, governança, manutenção, reservas, A&B e gerências.

O questionário abordou, as seguintes questões: formação acadêmica, tempo de trabalho na hotelaria, exigências da formação acadêmica para qual função, oportunidade de crescimento na empresa, se há capacitação e se a falta desta interfere na qualidade de serviços prestados.

O questionário configura-se um instrumento sistematicamente articulado que se destina a colher informações sobre a opinião de um determinado grupo de sujeitos pesquisados, devendo o instrumento de pesquisa ser objetivo e claro, possibilitando respostas diretas (Severino, 2007).

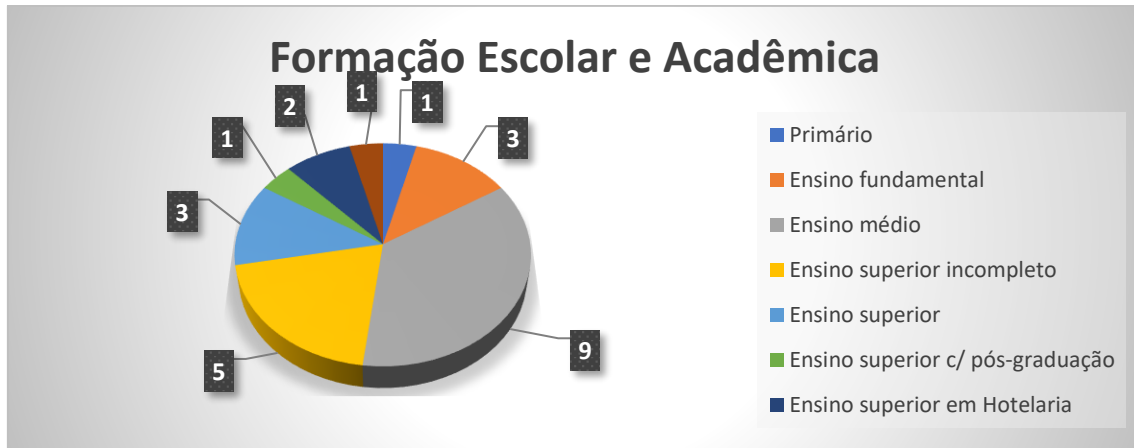
4 Análise de Dados

Analisando o perfil dos 26 entrevistados, do hotel executivo, localizado no centro de Florianópolis, que foi inaugurado em 1979, de administração familiar, continua sendo administrado pela mesma família desde sua abertura. Após a morte do patriarca, o filho mais velho assumiu administração. O hotel quando inaugurado possuía 66 unidades habitacionais em apenas um prédio chamado de torre Luxo, e posteriormente foi construído um segundo hotel (situado na rua ao lado) com 35 unidades habitacionais, e mais tarde a torre Executiva com 55 unidades habitacionais. Atualmente possui um total de 150 unidades habitacionais. Contando com os dois hotéis que funcionam paralelamente com a mesma administração e compartilhando alguns setores e funcionários, além do espaço físico do restaurante onde é servido o café da manhã aos hóspedes dos dois hotéis. O Hotel X conta com a colaboração de 65 funcionários.

Sabendo-se que o objetivo central do trabalho é verificar a importância da formação acadêmica dentro da hotelaria e oportunidades de crescimento na empresa.

Tendo em vista este objetivo, o questionário elaborado contém 7 questões, das quais verifica-se o tempo de serviço dentro da hotelaria, constando de 3 meses há 37 anos. Pessoas de ambos o sexo, idades de 18 a 65 anos, nível social diversificados e o grau de escolaridade concluídos ou não em decorrentes níveis.

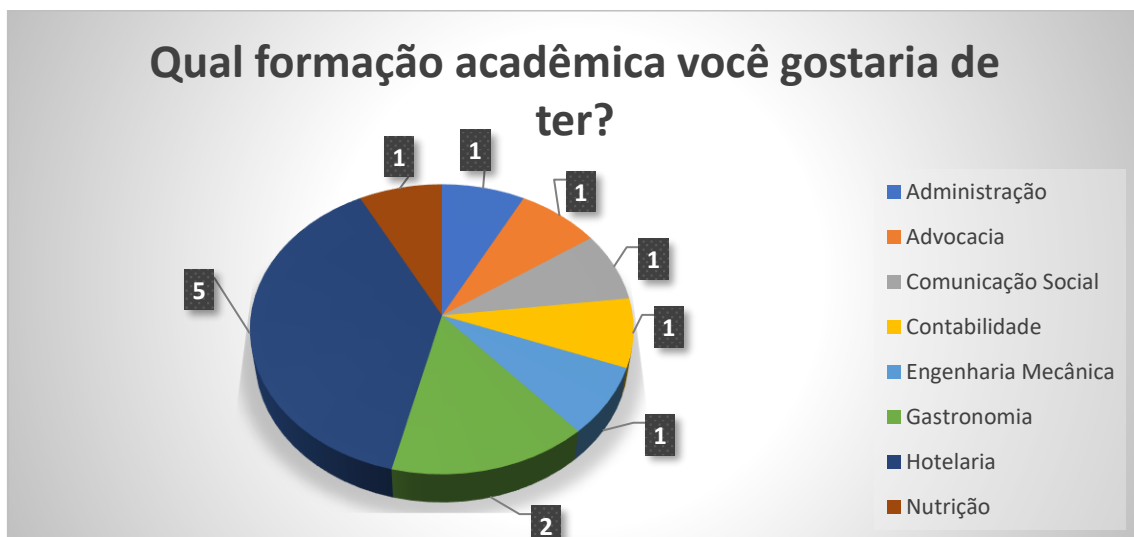
Cada questionamento, intenciona-se induzir de que forma os resultados se assemelham ou diferenciam de pesquisas realizadas.



Fonte: Pesquisa elaborada pela autora, 2017.

Sobre a formação dos profissionais na hotelaria que compõem o quadro de funcionários do hotel pesquisado, apenas 8% tem o curso superior de hotelaria, sendo um profissional em função gerencial. E com ensino superior com graduação em outra área apenas 4% tem formação. O gráfico nos mostra ainda índice de 36%, para escolaridade no ensino médio, e 12% no ensino fundamental e também no primário. E um índice de 20% no superior incompleto, relativamente preocupante com a desistência da formação acadêmica.

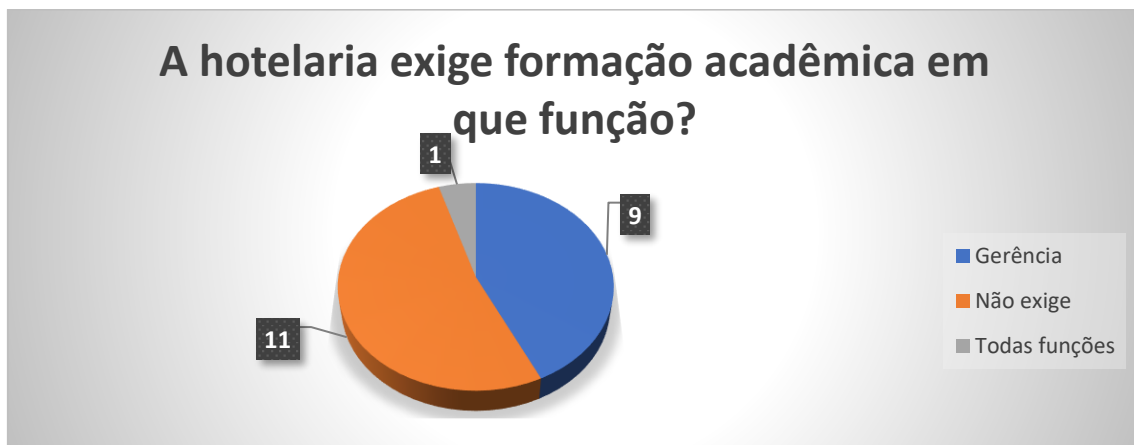
De acordo com Ramos (2003), é preciso garantir a formação em termos de valores de cidadania, conhecimentos científicos e preparação para o mercado de trabalho. Também a colaboração entre escolas, empresas e famílias poderá conduzir à formação para a cidadania, conhecimento e empregabilidade. Considerando um fator importante que é a qualificação profissional e pessoal no âmbito humanístico e do mercado de trabalho, em que todos provem de direitos e deveres. Assim tendo a oportunidade de ter uma formação acadêmica, pois quanto maior a dedicação e determinação maior será as possibilidades profissionais.



Fonte: Pesquisa elaborada pela autora, 2017.

Sobre a pergunta qual formação acadêmica você gostaria de ter, ficou claro a opção pela hotelaria com 38% na maioria dos entrevistados, em seguida vem a gastronomia com 15%. As demais foram 8% como: nutrição, engenharia mecânica, contabilidade, comunicação social, advocacia e administração. Importante saber o interesse na área em que estão atuando prevalece na escolha.

De acordo com Castelli (2003), o crescimento do setor do turismo proporcionou uma expansão das empresas hoteleiras, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional do hotel. Com essa nova realidade, o mercado passa a exigir um perfil profissional com especialização, na área que atua. A competitividade requer maior preparo do profissional que terá de demonstrar as suas competências e habilidades. Aos profissionais que já estão inseridos no mercado, a pesquisa denota a preocupação e a vontade de ingressar na formação acadêmica em hotelaria, com esta procura resulta em melhoria humana na qualidade de serviços e pessoal.



Fonte: Pesquisa elaborada pela autora, 2017.

Este gráfico demonstra a dúvida dos entrevistados em relação ao conhecimento de requisitos para atuar na hotelaria. Pois 52% disseram que não há exigência para nenhum cargo dentro da hotelaria e 43% disseram que precisa ter formação para atuar no cargo de gerência.

Conforme Milton; Vale (2013), as empresas hoteleiras têm buscado profissionais qualificados e com formação acadêmica para compor seu quadro de colaboradores, principalmente para cargos elevados. Devido a competitividade e as exigências de mercado neste setor, e pelo crescimento da concorrência. Por sua vez, as buscas são por profissionais dotados de uma vastidão de saberes para absorver e ampliar a capacidade que necessita as empresas.



Fonte: Pesquisa elaborada pela autora, 2017.

Segundo a pesquisa realizada no hotel X, 58% responderam que há capacitação aos colaboradores do hotel em questão, e 23% que não há capacitação aos colaboradores do hotel e 19% que há capacitação, mas é pouco. Concluindo que a maioria dos entrevistados informaram que de alguma forma há capacitação aos colaboradores no hotel.

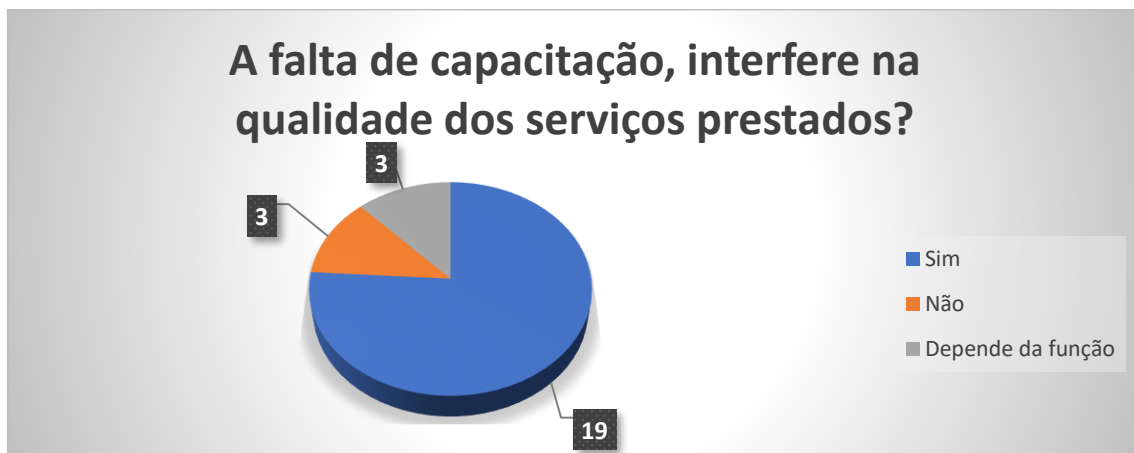
Conforme Castelli (2003), para as empresas que visa a satisfação como necessidade, encontra-se uma restrita relação entre um grau de formação e uma capacitação concedida aos seus colaboradores, e a sua concorrência e permanência. Relação está fácil de ser absorvida, mas nem sempre tão fácil de ser inserida na realidade. Com a mudança no cenário comercial, com a concorrência entre o mesmo público alvo, a mão de obra especializada passou a ser uma estratégica de grande importância para as empresas, buscando designar um diferencial no seu cenário de colaboradores.



Fonte: Pesquisa elaborada pela autora, 2017.

Nesta pergunta se existe oportunidade de crescimento na empresa, a resposta é unânime, sendo que 96% respondeu que sim e 4% que não. Assim não resta dúvidas em relação a esta questão. Sendo um fator determinante e promissor para os colaboradores que atuam neste hotel.

Conforme Hayes e Ninemeier (2005), o colaborador que atua nas empresas hoteleiras, pode evoluir em um plano de carreira. Esses autores alegam que as posições gerenciais de um hotel apontam várias ocupações (cargos) que um colaborador capacitado pode exercer em qualquer setor. Tendo em vista que os colaboradores estão cientes do fato, pois responderam à questão quase unanimemente.



Fonte: Pesquisa elaborada pela autora, 2017.

A falta de capacitação, interfere na qualidade dos serviços prestados, 76% responderam que sim, 12% responderam que não e 12% responderam que depende da função. A falta de informação e a formação acadêmica com certeza influenciou nesta resposta.

Segundo Castelli (2000), a qualidade dos serviços prestados na hotelaria provém da especialização do capital humano, assimilada através de um método de inovação contínuo para alcançar a uma formação profissional de qualidade, suprimindo as necessidades que o setor enfrenta com a deficiência de mão de obra especializada e com as transformações que o mundo apresenta. O autor demonstra ainda a dificuldade de alcançar e preservar o padrão de qualidade que os clientes das empresas prestadoras de serviços almejam. Para alcançar um elevado nível de qualidade, todos os colaboradores devem estar capacitados para adquirir plenamente os desafios das funções da empresa hoteleira, e esta capacitação tem que ser continuada sendo que os colaboradores são os componentes fundamentais envolvidos na excelência dos serviços prestado.

5 CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou identificar, qual a formação acadêmica dos colaboradores que atuam no hotel em questão, e se estas atendem as exigências do mercado de trabalho no setor hoteleiro. Além disso, comparando a formação acadêmica com a função que exerce, constatando a oportunidade de crescimento na empresa e alcançando o reconhecimento da formação acadêmica, por parte dos gestores do hotel.

Com objetivo de identificar a formação dos colaboradores que estão atuando no hotel X, constata-se que a maioria, são formados no ensino médio, e a análise de dados mostrou um elevado índice dos colaboradores do hotel pesquisado, a desistência da formação acadêmica, e o baixo índice de não formados que atuam em diversos setores. Entretanto a maioria desses entrevistados revelaram o desejo de cursar hotelaria, pois os colaboradores sabem que para alcançar o cargo de gerente, em muitos casos deve-se ter a formação acadêmica. Nesta situação apenas a experiência não basta, a experiência é considerada relevante no momento da contratação. Sendo, quem tem experiência acaba sempre ficando no mesmo setor “engessado”, em contrapartida o formado é apto para ingressar em todos os setores.

Foi possível constatar que há capacitação neste hotel pesquisado, e que ausência da capacitação interfere na qualidade dos serviços prestados, embasado nesta afirmação, é constatado em OTAs comentários de clientes que lá já se hospedaram, comentários estes com muito elogios em relação ao atendimento, acolhida e serviços prestados com muita qualidade. Tendo em vista que a capacitação contínua, mostra resultados nos serviços prestados.

O resultado da questão que analisa a oportunidade de crescimento na empresa, é muito favorável aos colaboradores, apenas 1 relatou não ter oportunidade, os demais sabem que no decorrer da função que exerce, se for com comprometimento, domínio, assiduidade, qualidade e competência todos tem chance de assumir nova função em outro setor. Neste hotel há muitos colaboradores que iniciaram na parte operacional e hoje estão na gerência.

O questionário com perguntas abertas conseguiu mostrar a situação dos colaboradores em relação ao grau de escolaridade, a formação em hotelaria como principal aspiração para formação acadêmica, a percepção da maioria, em ter conhecimento da necessidade de capacitação, pois na ausência desta, há interferência na prestação de serviços. E outro fator determinante é o entendimento de oportunidades de crescimento na empresa, sendo que premissa as habilidades e qualidades de cada indivíduo que faça por merecer.

Dada à importância do assunto, sugere-se maior aprofundamento no tema abordado. Focando no colaborador que é o componente principal do bom atendimento e serviços prestados na hotelaria. Recomenda-se ainda uma investigação mais aprofundada dos modelos de capacitação que é oferecida nos hotéis, a duração e o intervalo de tempo que é disponibilizado. Além de averiguar como acontece a evolução dentro da empresa, quais fatores têm maior relevância, quanto tempo demora para alcançar, se depende do tempo ou de competências. Sugere-se ainda uma investigação sobre a valorização dos formados em hotelaria no olhar dos gerentes.

A principal dificuldade encontrada para o desenvolvimento desta pesquisa foi o número reduzido da população, 26 amostras de 1 hotel executivo, sendo que este empecilho pode ser superado.

Nesse sentido, a pesquisa demonstrou a importância da formação acadêmica, para os colaboradores que atuam na hotelaria, enfatizando a qualidade e a capacitação como prioridade no receber e acolher os hóspedes. E através disso aproveitar a oportunidade de crescimento na empresa.

Referências:

ANDRADE, Pedro Paulo Jr. **Os impactos de novas tecnologias na organização do trabalho em empresas do setor turístico.** In: Turismo na Era do Conhecimento. Quevedo, Mariana (org.). Florianópolis, Pandion, 2007.

ANSARAH, Marília. **Como aprender turismo** – Como ensinar. São Paulo: Editora Senac, 2000.

ANSARAH, Maria. Gomes. Reis. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil.** São Paulo: Aleph, 2002.

ARAUJO, Domira F. de; RAMOS, Maria da Conceição P. (2014). **Empregabilidade do profissional em turismo...** The overarching issues of the european space: the territorial diversity of opportunities in a scenario of crisis. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Pp. 337-359

BENI, Mario Carlos. **O profissional de turismo na sociedade pós-industrial.** In: Gastaal, Suzana, Beni, Castrogiovanni, Antônio Carlos. São Paulo: Contexto, 2002.

BISSOLI, Maria Ângela Marques Ambrizi. **Estágio em turismo e hotelaria.** / Maria Ângela Marques Ambrizi Bissoli. – São Paulo: Aleph, 2002. – (Série turismo)

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 7.ed. Caxias do Sul: EducS, 2000.

_____, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EducS, 2003.

DOMINGUES, I. e NEVES, J. (2009). **Tecnologia, gestão da qualidade e dos recursos humanos: análise sociológica**. Ermesinde: Edições Ecopy.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY Afonso. **Construindo o conceito de competência**. 2001.

FLORES. Paulo Silas Ozores. **Treinamento em qualidade**: Para desenvolvimento de hotelaria e turismo, São Paulo: Roca, 2002.

FORNARI, I. S. (2006). **Educação Superior em Turismo**: o profissional de turismo frente às competências exigidas pelo mercado de trabalho do setor hoteleiro de Natal. Dissertação. Natal: UFRN.

GARCIA, A. G. A. (2016). **Gestão de Recursos Humanos na Indústria do Turismo em Portugal**: Tendências Futuras do Capital Humano: um estudo exploratório em unidades hoteleiras no Distrito de Coimbra (Doctoral dissertation).

HAYES, D.K; NINEMEIER, J.D. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pecerson Prentice Hall, 2005.

de MELLO, A. S., PIMENTEL, T. D., da Silva, A. R. L., & Pimentel, M. P. C. (2013). **O Desenvolvimento de Competências no Setor Hoteleiro Capixaba**. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos-ABET*, 3(1), 71-84.

PAIXAO, Dario Luiz Dias. **Empregabilidade dos recursos humanos como fator estratégico para as empresas turísticas**: o caso da hotelaria na cidade de Curitiba. 2006.

RAMOS, M. C. P. (2003). **Ação Social na Área do Emprego e da Formação Profissional**. **Lisboa**: Universidade Aberta.

ROIM, Talita Prado Barbosa. SANTOS, Ana Claudia dos. **A questão do atendimento**: A alma do empreendimento hoteleiro. Artigo Científico apresentado a Revista Científica Eletrônica de Turismo, 2012.

SEVERINO, A.J. (2007). **Metodologia do trabalho científico**. 23.^a Ed. São Paulo: Cortez.

TRIGO, L.G.G. **A importância da educação para o turismo**. In _____: LAGE, B. Turismo: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

VALE, M. P., & MILTON, H. D. (2013). **Os desafios na formação do profissional da hotelaria frente às atuais necessidades do mercado de trabalho**: a realidade da hotelaria em natal/rn. *carpe diem: revista cultural e científica do unifacex*, 11(1), 106-124.

VIERA, Elenara Viera de. **Qualidade em Serviços Hoteleiros**: A Satisfação do Cliente é Função de Todos. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

APÊNDICE

Pesquisa

Cargo que ocupa: _____

- 1- Quanto tempo de serviço na hotelaria?
- 2- Qual sua formação escolar e acadêmica?
- 3- Caso não tenha, você gostaria de ter uma formação acadêmica? Qual?
- 4- A hotelaria exige formação acadêmica, em que função?
- 5- Há capacitação aos colaboradores atuando na hotelaria?
- 6- Existe oportunidade de crescimento na empresa?
- 7- A falta de capacitação interfere na qualidade dos serviços prestados?