

## O PROCESSO DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR HOTELEIRO.

SANTOS, Rodrigo Amado dos.

Docente do Curso de Bacharelado em Turismo da Faculdade de Ciências Humanas (FAHU) da Associação Cultural e Educacional de Garça (ACEG).  
Bacharel em Turismo – Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP). Mestre em Ciências Sociais - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Marília. Doutorando em Geografia - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Rio Claro  
[profrodrigoamado@gmail.com](mailto:profrodrigoamado@gmail.com)

BARBOSA, Talita Prado.

Bacharel em Turismo – Faculdade de Ciências Humanas – FAHU/ACEG – Garça – São Paulo – Brasil. Especialista em Metodologia do Ensino - Associação Cultural e Educacional de Garça. Mestre em Ciências Sociais – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Marília – Doutoranda em Ciências Sociais – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Marília  
E-mail: [prado.talita@hotmail.com](mailto:prado.talita@hotmail.com)

KONISHI, Lívía

Acadêmica do Curso de Bacharelado em Turismo da Faculdade de Ciências Humanas (FAHU) da Associação Cultural e Educacional de Garça (ACEG)  
[liviakonishi@yahoo.com.br](mailto:liviakonishi@yahoo.com.br)

### RESUMO:

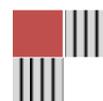
Com os avanços da atividade turística, percebe-se que mais e mais as empresas necessitam aliar melhoria da qualidade e diminuição de custos como forma de melhorar a competitividade frente ao mercado. E a hotelaria, como setor importante da atividade turística, é categorizada, assim como a própria atividade, como uma empresa prestadora de serviços, e como toda empresa prestadora de serviços tem como principal ferramenta os seus funcionários, o seu capital humano. Assim sendo, para melhorar a qualidade dos seus serviços, o que consequentemente aumentará a sua visão frente ao mercado, é importante investir no setor de capacitação profissional, não só buscando no mercado de trabalho profissionais qualificados, mas também qualificando seus próprios funcionários e investindo nos mesmos, buscando sempre mantê-los motivados frente os obstáculos tanto da empresa como da vida, contribuindo para o aumento da auto – estima e da qualidade de vida, o que, consequentemente, vai refletir no melhor desempenho da sua atividade profissional.

**Palavras-chave:** Capacitação Profissional. Educação e Treinamento. Hotelaria.

### ABSTRACT

With the progresses of the tourist activity, it's noticed that more and more companies need to ally improvement of the quality and decrease of costs as form of improving the competitiveness in front of its market. And the hostelry, as important section of the tourist activity, is classified, as well as the own activity, as a serve company, and like everybody else it has as main tool its employees, its human capital. So, improving the quality of its services, which probably will increase its vision in front of the market, is important to invest in the section of professional training, not only looking for qualified professionals in its area, but also qualifying its own employees and investing in the same ones, always looking for maintaining them motivated front the obstacles that they need to “fight” in their lives and duties in the company, contributing to the increase of the solemnity–it esteems and their life quality, which, consequently, will contemplate in the best acting of their professional activity.

**Keywords:** Professional Training. Education and Training. Hostelry.



Atualmente, nota-se que, cada vez mais, muitas pessoas permanecem fora de suas casas por determinado período de tempo, a negócios ou a passeio, ou por outros motivos, e assim sendo, necessitam utilizar os serviços hoteleiros, que incluem não só serviços de acomodação, mas também serviços suplementares, como bares, restaurantes, entre outros serviços adicionais. Dessa forma pode dizer que, segundo Medlik e Ingram (2002, p. 4) “é suficiente descrever um hotel como um estabelecimento que oferece hospedagem, alimentação e bebidas para os viajantes e residentes temporários”.

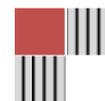
Desse modo, segundo o mesmo autor, pode-se dizer que os hotéis têm importância relevante pelos seguintes aspectos:

- Oferecem instalações para transações de negócios, conferências e reuniões, além de lazer e entretenimento;
- São considerados também atrações importantes para os visitantes, que trazem consigo poder de compra, impulsionando a economia local;
- Nas áreas que recebem visitantes estrangeiros, os hotéis podem ser considerados como importantes fontes de obtenção de moeda estrangeira;
- Além de contribuir para a economia, os hotéis também podem ser considerados importantes empregadores de mão-de-obra;
- Os hotéis também são importantes distribuidores de produtos de outras indústrias;
- São uma importante fonte de comodidades para os residentes locais.

Após conceituar e demonstrar os aspectos importantes da atividade hoteleira vale lembrar que o setor de prestação de serviços em hospedagem está situado dentro do setor da atividade turística e, atualmente tem tido igual crescimento econômico, tornando-se uma importante opção de desenvolvimento econômico e social (PEREIRA, In: BARBOSA e ZOUAIN, 2004). De acordo com Castelli (2003, p. 36):

“A explosão do turismo proporcionou uma expansão espetacular das empresas hoteleiras, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional do hotel”.

Tal fato pode ser mais bem compreendido a partir do momento em que se compreende o universo no qual o segmento hoteleiro está compreendido. Principalmente depois da Globalização, o ser humano começa a ter posse de um maior número de informações referentes aos produtos e



serviços que o mesmo estava acostumado a consumir. De posse disso, o mesmo começa a pleitear por produtos e serviços que lhe ofereçam o maior nível de qualidade a um preço compatível ao seu orçamento. E as empresas, começam a enxergar a necessidade de se adaptar a esse novo cenário sócio-econômico<sup>1</sup>, buscando sempre sua sobrevivência.

Assim como qualquer outra empresa, um hotel também trabalha e luta pela sua sobrevivência, e para tanto precisa ser competitiva. Essa competitividade é fundamentada na produtividade, resultante da relação entre qualidade / custos, ou seja, para se garantir a sobrevivência de uma empresa é necessário apostar na qualidade e na diminuição de custos, de forma a aumentar sua produtividade e conseqüentemente sua competitividade e sobrevivência. (CASTELLI, 2003)

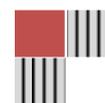
Nesse sentido, a expansão da indústria do turismo trouxe o aprimoramento do segmento – no intuito de poder, cada vez mais, ser capaz de sanar as necessidades e anseios de seus respectivos públicos-alvos como sendo uma premissa de fixação e propagação de sua imagem de trabalho, além de alterações em projetos arquitetônicos e uso maciço da tecnologia, o grande fator de diferenciação são as pessoas, em suas qualificações e interações com o cliente. Assim sendo, o gerenciamento estratégico de pessoas para obtenção e manutenção de vantagens competitivas deve ser desenvolvido a partir de três grandes dimensões: cultura organizacional, papel das lideranças e qualificação profissional. (PEREIRA In BARBOSA e ZOUAIS, 2004). De forma que deve-se entender que cultura organizacional nada mais é do que, segundo Schein (In: BARBOSA e ZOUAIS, apud. PEREIRA, 2004, p. 135),

“um conjunto de premissas básicas validadas ao longo do tempo por um determinado grupo. Essas premissas vão nortear as formas de perceber, pensar, sentir e agir de todos em relação aos desafios internos e externos à organização”.

Nessa vertente, uma das principais funções do líder é inspirar e conduzir a construção de uma cultura corporativa. Não cabe a elas somente dar exemplos, mas fornecer o suporte e estimular os colaboradores no esforço de criar uma identidade própria à organização. (SCHEIN In: BARBOSA e ZOUAIS, apud. PEREIRA, 2004). Cabe também à liderança o papel de ser facilitador ou removedor de obstáculos, incentivando os empregados a elevar seu nível de capacitação técnica e habilidades profissionais. (CASTELLI, 1996). Pereira afirma:

“Cabe ao líder dos dias de hoje criar condições, materiais ou não, para o bom desempenho de sua equipe de trabalho: quebrar barreiras entre diferentes áreas, proporcionar o melhor aproveitamento possível dos recursos materiais e tecnológicos disponíveis, incentivar a

<sup>1</sup> Como toda e qualquer atividade econômica, o turismo, assim como o segmento hoteleiro, irá sofrer influências de externalidades, ou seja, tanto ameaças quanto oportunidades poderão influenciar, positiva ou negativamente, no planejamento de suas ações.



inovação e o desenvolvimento e, principal, ente, interagir com sua equipe buscando entender suas características e necessidades individuais”. (2002, p. 136)

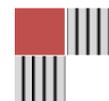
Alem desses fatores, deve-se ressaltar que um hotel não é uma empresa qualquer, e sim uma empresa prestadora de serviço, e como toda prestadora de serviços deve apostar fundamentalmente na qualidade do elemento humano, como premissa básica para a excelência de seus serviços, sendo esta uma característica essencial à condição de competitividade e sobrevivência em seu mercado de trabalho. Essa qualidade no elemento humano dar-se-á por uma resultante da correlação entre o nível de educação e treinamento. Segundo Castelli (2003, p. 29):

“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 esta fácil de ser compreendida, mas nem sempre tão fácil de ser posta em prática”.

Nesse sentido, os funcionários representam a chave fundamental para todo e qualquer estabelecimento hoteleiro, visto que é através destes que o cliente terá tanto a primeira quanto a última impressão da qualidade dos serviços prestados por tal empreendimento, o que consequentemente acarretará na propagação de uma imagem positiva ou negativa a nível local, regional, nacional ou internacional (já que este fator dependerá do porte do estabelecimento). Assim, no intuito de se colaborar na compreensão do que aqui fora exemplificado, abaixo serão apresentados alguns fatores que contribuiriam para a projeção da qualidade:

- Aprimorar o recrutamento e seleção, no sentido de se ter um quadro mínimo, mas qualificado;
- Educar e treinar as pessoas de tal forma a transformá-las nas melhores do mundo naquilo que fazem;
- Reter essas pessoas no quadro da empresa de tal forma que a empresa faça parte do projeto de vida de cada um;
- Criar condições para que cada empregado tenha orgulho da sua empresa e um forte desejo de lutar pelo seu futuro diante de quaisquer dificuldades. (CASTELLI, 1996).

Além da formação técnico – científica, outro aspecto importante na formação de um profissional qualificado são suas qualidades humanas. Por tratar diretamente com seres humanos, buscando através da prestação de seus serviços, a satisfação das suas necessidades e desejos, o empreendimento hoteleiro exigirá engajamento pessoal total por parte de seus funcionários, onde muitas das atividades exercidas necessitarão de iniciativa e criatividade, visto ao universo dinâmico em que o setor se encontra. E é através da educação e do treinamento que se pode agregar valor às pessoas, tornando-as mais capazes e, com isso, aumentar sua empregabilidade. (CASTELLI, 2003).



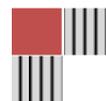
Conforme Castelli (1996, p.62), “o nível ideal de desempenho corresponde àquilo que a pessoa gostaria de fazer”. Esse nível de desempenho será atingido quando a pessoa sentir que não pode fazer melhor, quando estiver satisfeita e orgulhosa do seu desempenho. À semelhança do nível atual, o nível ideal também sofre influencia de diversos fatores como, por exemplo, família, meios de comunicação e experiência de vida.

Sendo assim, deve-se frisar que o processo de educação e treinamento tem como principal característica incentivar os empregados a elevar o seu nível de capacitação técnica e habilitação profissional, adquirindo um domínio ainda maior de suas tarefas e ampliando a sua capacidade.

Além desta característica, pode-se mencionar também os principais objetivos da educação e treinamento:

- Desenvolver o raciocínio das pessoas no sentido de que elas tomem consciência dos resultados indesejáveis (problemas), distinguindo o que é causa e o que é efeito, visando à solução de tais problemas;
- Aperfeiçoar nas pessoas a sensibilidade e a tenacidade para as mudanças, a fim de buscarem sempre novas maneiras de fazer bem – feito àquilo que estão fazendo;
- Fomentar a consciência da coletividade das ações dentro da empresa, no sentido de mostrar que todas as ações praticadas dentro deste estabelecimento não são isoladas e projetarão o reflexo da qualidade deste estabelecimento. (CASTELLI, 1996)

Apesar dos benefícios que a educação e o treinamento no setor hoteleiro apresentam, ouve-se muito falar que não existem recursos humanos qualificados para suprir as necessidades do mercado (CASTELLI, 1996). E esta é uma realidade sentida muito mais pelos hospedes do que pelos altos setores administrativos e gerenciais do hotel, uma vez que são eles que estão em contato direto com o funcionário. E apesar disso, percebe-se que pouco foi feito para haver uma melhoria significativa neste setor. É necessário ainda, uma melhor compreensão, conscientização e investimento nesse setor, visando não só a importância dos recursos humanos para o desenvolvimento do empreendimento, bem como a melhoria de sua qualidade e, conseqüentemente, sua competitividade no mercado, melhorando não só a qualidade de seus serviços prestados, mas também, e principalmente a qualidade de vida dos seus funcionários e da sociedade como um todo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

\_\_\_\_\_. **Excelência em Hotelaria: Uma Abordagem Prática**. Rio de Janeiro, Qualitymark, 1996.

MEDLIK, S.; INGRAM, H. **Introdução à Hotelaria: Gerenciamento e Serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

PEREIRA, C. de S. **Gestão Estratégica de Pessoas em Turismo, Hotelaria e Entretenimento**. In: BARBOSA, L. G. M.; ZOUAIN, D. M. (orgs.). **Gestão em Turismo e Hotelaria: Experiências Públicas e Privadas**. São Paulo: Aleph, 2004.

