

IMPORTÂNCIA DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM HOTELARIA. ESTUDO DE CASO: PARAIBUNA, SP.

Cyntia Galisteu Maceron ¹, Felicia Bender de Abreu Baére ², Vanessa Pereira de Siqueira ³, Vanessa Carvalho Mangialardo ⁴

1 – 3 Faculdade de Comunicação e Artes – FCA, Universidade do Vale do Paraíba. Av. Shishima Hifumi 2911 – Urbanova, 12244-000 – São José dos Campos, SP.
cynthiamaceron@yahoo.com.br, feliciabaere@ig.com.br

4 - Faculdade de Comunicação e Artes – FCA, Universidade do Vale do Paraíba. Av. Shishima Hifumi 2911 – Urbanova, 12244-000 – São José dos Campos, SP.
vanessa@univap.br

Resumo: A área denominada hotelaria é parte integrante do universo da atividade turística. Para que o desenvolvimento da atividade aconteça é necessário existir, na hotelaria, profissionais capacitados que atenderão direta ou indiretamente vários tipos de clientes, que não só os hóspedes. O desempenho na prestação de serviços de um hotel interfere diretamente em sua sobrevivência no mercado, bem como na satisfação do cliente e na confiabilidade na bandeira do hotel. O Município de Paraibuna, SP, dispõe de diversos estabelecimentos hoteleiros que, visando o desenvolvimento da atividade turística, procuram a melhoria da qualidade dos serviços prestados, com a intenção de atrair mais hóspedes e visitantes.

Palavras-chave: Hotelaria, prestação de serviços e qualificação profissional.

Área do Conhecimento: VI – Ciências Sociais Aplicadas

Introdução

Na hotelaria, um dos mais importantes elementos para a qualidade é o atendimento aos hóspedes e a sua satisfação. Por isso, a qualificação e as características da mão-de-obra empregada são elementos fundamentais para um bom desempenho dos estabelecimentos. O treinamento e desenvolvimento são os itens principais em programas de qualidade. Os funcionários precisam ter treinamento para aumentar a qualidade do serviço e também sua satisfação, e também precisam ser multifuncionais para poderem atender a qualquer solicitação do hóspede e saberem resolver problemas.

Em qualquer atividade no setor turístico, o atendimento deve ser planejado, ou seja, deve ser analisado e bem estruturado para que se identifique as diferentes necessidades dos consumidores. Para que isso ocorra, o profissional atuante na atividade turística tem que ser capacitado, devido ao fato do atendimento ser um diferencial no mercado turístico.

No setor de hospedagem, segundo Serson, 1999 [1], atendimento diferenciado é

a palavra-chave para suprir as expectativas do cliente, que procura um atendimento que compreenda seus desejos e necessidades. O bom atendimento ao cliente e a satisfação tornam-se estratégia para fidelização de produtos e serviços do hotel. É devido a esses argumentos, que a mão-de-obra qualificada e o treinamento se tornam estratégias importantes no mercado competitivo da hospedagem.

O presente trabalho tem o objetivo de identificar o grau de do município de Paraibuna, SP, qualificação profissional dos funcionários da área de hospedagem verificando se é satisfatório para o adequado atendimento da demanda existente, com a intenção de analisar dados que possam vir a contribuir para o desenvolvimento da atividade turística do município num futuro próximo, através do cumprimento de um dos objetivos gerais propostos no Plano Nacional de Turismo, 2003 [2] que indica que a partir de programas de qualificação profissional, a qualidade da oferta turística nacional será elevada, inserindo o país competitivamente no mercado internacional.

Qualificação Profissional em Hotelaria:

Para um bom atendimento aos hóspedes é preciso implantação de sistemas de qualidade abrangentes, eficazes e eficientes.

O treinamento dos funcionários é um item essencial; e para que este treinamento novo e avançado, com habilidades e novos conhecimentos tenha sucesso, é preciso envolvimento da equipe que irá recebê-lo. O treinamento, de acordo com Castelli, 2001 [3], traz novas informações, desenvolve habilidades, conceitos e principalmente, desenvolve atitudes. O foco no cliente, não só o satisfazendo com produtos e serviços oferecidos, mas com novas e atraentes características é o que o mantém no hotel e ajuda a trazer novos clientes, pois a qualidade dos serviços é, hoje, fundamental para que os hotéis tenham suas taxas de ocupação mantidas ou aumentadas.

Conhecer a qualificação profissional da hotelaria de Paraibuna se faz necessário, para entender como os 11 estabelecimentos de hospedagem deixam sua marca (seja ela positiva ou negativa) no cliente que analisa a prestação de serviços recebida. A seguir, apresenta-se a Tabela 1 que discrimina a classificação dos 11 empreendimentos hoteleiros existentes no Município.

Tabela 1 – Classificação da Hospedagem de Paraibuna, SP.

Classificação	Quantidade
Pousada	03
Hotel	07
Hotel Fazenda	09

Material e Métodos

Na realização deste trabalho além de bibliografia específica de turismo e de qualificação profissional, foi também utilizado o documento: Plano Nacional de Turismo, do Ministério do Turismo, para subsidiar as conceituações teóricas necessárias para a abordagem do tema.

Realizou-se, em maio de 2003, um levantamento dos estabelecimentos hoteleiros em funcionamento no Município, classificando-os, posteriormente, em uma tabela, de acordo com a classificação hoteleira estabelecida pela Empresa Brasileira de Turismo¹ [4].

¹ EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo, com a criação do Ministério do Turismo o Instituto passa a ser o

Em junho de 2004 foram aplicados com os gerentes, questionários quantitativos em todos os estabelecimentos hoteleiros levantados na Tabela 1 para verificar a qualificação da mão-de-obra oferecida, com a intenção de elaborar um primeiro diagnóstico (ainda parcial) da qualidade nos serviços prestados, conforme análise encontrada no item resultados preliminares.

A segunda etapa do trabalho consiste em verificar, junto aos empregados, o grau de satisfação em trabalhar: na área de turismo, no setor de hotelaria, na empresa. Com isso, espera-se levantar dados que indiquem se o funcionário domina as técnicas de prestação de serviços em hotelaria, bem como se o mesmo acredita ser elemento propulsor de desenvolvimento e desempenho dos resultados obtidos pela empresa que trabalha. Importante, também, verificar se o funcionário participa de algum programa de treinamento e/ou reciclagem por vontade própria.

A terceira parte consistirá em verificar junto a demanda existente, o grau de satisfação nos serviços prestados.

Desta forma, os resultados serão confrontados para se chegar a uma análise final, com o objetivo de esclarecer como está sendo oferecida a prestação de serviços da hotelaria local no momento, de acordo com o que se espera de qualidade, e assim oferecer indicações de programas de reciclagem profissional para melhor atender ao cliente.

Resultados Preliminares

A partir dos questionários aplicados aos gerentes dos 11 estabelecimentos hoteleiros de Paraibuna, SP, verificou-se que a mão de obra empregada ainda não é a mais adequada para prestar serviços no setor de hospedagem, conforme as tabelas a seguir, que apresentam o perfil dos 11 estabelecimentos hoteleiros pesquisados.

Tabela 2 – Nº de Funcionários Empregados

Classificação	Quantidade
Pousada (03)	de 05 a 12
Hotel (07)	de 09 a 15
Hotel Fazenda (09)	de 08 a 21

responsável pela promoção, marketing e apoio à comercialização dos produtos brasileiros no exterior.

Observa-se na tabela anterior que a média de funcionários empregados em cada estabelecimento hoteleiro, a ser confrontado na próxima etapa da pesquisa com o número de visitantes que se hospedam em Paraibuna com o número de aposentos oferecidos, para verificar se o quadro de funcionários está adequado para a prestação de serviços com qualidade em hospedagem.

Tabela 3 – Qualificação dos funcionários

Classificação	Superior	Técnico	Ensino Médio
Pousada	5%	2%	10%
Hotel	20%	10%	35%
Hotel Fazenda	30%	10%	20%

A maioria dos funcionários empregados pelos três tipos de estabelecimentos hoteleiros existentes em Paraibuna não possui ensino médio, onde são lecionadas disciplinas como antropologia, psicologia, sociologia e história, que contém conteúdos importantes para a atividade turística que lida com pessoas de diversas etnias, costumes e culturas. Dos funcionários com nível superior empregados, apenas 1 deles é formado em curso superior de turismo e, em nível técnico, existem 3 funcionários formados em hotelaria. Isso no mostra que programas de qualificação profissional são importantes para o Município, pois a maioria dos funcionários ainda não está inserida no conhecimento da atividade turística, que precisa de profissionais de outras áreas (como economia, direito, administração etc.) para atuarem na área, considera interdisciplinar, desde que existam agentes conhecedores do turismo e da hotelaria, capazes de propiciar um intercâmbio das mais diversas áreas do conhecimento como propulsor de um bom desempenho no atendimento o cliente.

Na Tabela 4 percebe-se que ainda existe um número inexpressivo de funcionários bilíngües na hotelaria de Paraibuna, já que o município situa-se na região do Vale do Paraíba, que contém indústrias de tecnologia de ponta e de pesquisa aeroespacial, que recebem executivos provindos de vários países, que podem estar visitando o município sem ter suporte no atendimento receptivo.

Tabela 4 – Número de funcionários Bilíngües

Classificação	Funcionários Bilíngües
Pousada	1
Hotel	2
Hotel Fazenda	2

Se um turista estrangeiro se hospedar em Paraibuna, terá dificuldades no recebimento da prestação de serviços em hotelaria já que o idioma será uma barreira.

Conclusão

A qualificação profissional é um item muito importante em qualquer tipo de serviço pois é tida como um “diferencial que irá atrair o turista e o visitante para determinado local”, de acordo com Teixeira, 1999 [5].

O local de hospedagem é como uma segunda casa do viajante, então, ele deve usufruir no mínimo todos os serviços que dispõe em sua própria casa, além dos serviços que são exclusivos da hotelaria. A qualificação dos funcionários que o irão atender tem que ser adequada, no mínimo, para tentar superar as expectativas de cada hóspede. Então, a qualificação tem que ser contínua, pois a fidelização do hóspede ao hotel é o que vai fazer com que o número de hóspedes aumente, colaborando assim para o desenvolvimento do turismo de Paraibuna, pois os hóspedes irão gastar em outros estabelecimentos do Município, que não só os empreendimentos hoteleiros.

Bibliografia

- [1] SERSON, Fernando Mirdlin. Hotelaria: a busca da excelência. São Paulo: Roca, 1999. p.69-93.
- [2] MINISTÉRIO DO TURISMO. Plano Nacional de Turismo, 2003-2007.
- [3] CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. São Paulo: Educ, 2001. 305p.
- [4] Embratur, Internet site address: <http://www.embratur.org.br> acessado em 20/02/2004.
- [5] TEIXEIRA, Elder Lins. Gestão da qualidade em destinos turísticos. São Paulo: Qualitymark: 1999. p.53.