

RIO GRANDE: UM CRESCIMENTO QUE EXIGE UMA QUALIFICAÇÃO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

**SOUZA, Carlos Renato Rocha¹, CHIATTONE, Priscila Vasconcellos²,
CHIATTONE, Michele Vasconcellos³**

¹Discente do Curso de Tecnologia em Hotelaria da Universidade Federal de Pelotas/UFPEL;

²Docente do Curso de Tecnologia em Hotelaria da Universidade Federal de Pelotas/UFPEL;

³Docente do curso de Tecnologia em Hotelaria da Universidade Federal de Pelotas/UFPEL.
renatolarus@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A cidade do Rio Grande, RS, mais antiga do Estado, além de um grande complexo de museus, abriga também como atrativo turístico a maior praia do mundo em extensão, a Praia do Cassino, onde em altas temporadas recebe um grande número de visitantes, atingindo estes a até 150.000 pessoas (Prefeitura Municipal do Rio Grande/Secretaria Municipal do Turismo, Esporte e Lazer, 2012) e podendo nos fins de semana aumentar ainda mais este número. Está também nesta cidade uma das grandes obras da engenharia, os Molhes da Barra, com suas muralhas de pedras que invadem o Oceano Atlântico por cerca de 4km e encanta a todos com sua referencia em magnitude. Outra forma de atração é a Universidade Federal do Rio Grande que com cerca de dez mil alunos e vários cursos de graduação, pós-graduação, mestrado e doutorado é sempre um atrativo de eventos acadêmicos. Ademais, se nos reportarmos ao turismo de negócios, grande consumidor do serviço hoteleiro da região, a localidade passa por um momento de franca expansão com o desenvolvimento do setor industrial e implantação do Pólo Naval, que traz para esta cidade e para o vizinho município de São José do Norte, consumidor dos serviços de Rio grande, um grande número de profissionais não residentes, exigindo então a necessidade de uma maior rede hoteleira, sendo que esta deverá ser qualificada.

A capacitação profissional, além de ser fundamental para a qualidade dos serviços turísticos, ainda pode inserir muitas pessoas no mercado de trabalho. Segundo Santana e Ramalho (2004), o desemprego é responsável por muitos problemas que a sociedade vem enfrentando nos últimos tempos, pois as pessoas estão mudando seus hábitos e a pobreza tem trazido muitas dificuldades, sendo o trabalho informal a única solução para muitos que perderam o emprego formal. Em meio a tantas mudanças no cotidiano da população, há uma preocupação quanto à qualificação necessária aos trabalhadores para garantir a inserção dos mesmos neste mercado bastante competitivo. Para Castelli (2000) o cliente da hotelaria está mais exigente, e espera encontrar num hotel muito mais do que tem no conforto de sua residência. E diz, ainda que qualidade compensa, e sem ela as empresas não sobrevivem diante da presente competitividade. A qualidade ajuda a eliminar o desperdício, a reduzir e minimizar o número de defeitos, propicia maior bem-estar e menor rotatividade de pessoal, dentre outros benefícios.

Por estes motivos, os órgãos governamentais e entidades privadas demonstraram interesse no turismo e hotelaria e com a ciência de que estes seguimentos absorvem um numero muito grande de mão-de-obra, investiram em alguns cursos de capacitação e qualificação. Partindo-se do conhecimento da existência destes cursos na cidade do Rio grande, fez-se então este estudo que

objetiva identificar quais são, onde são ministrados, custo financeiro, faixa etária e carga horária dos mesmos.

2 METODOLOGIA

Sabedor das necessidades de aprendizagem dos profissionais de turismo e hotelaria fez-se então, no primeiro semestre de 2012, de forma exploratória um levantamento de cursos de capacitação e qualificação profissional na área hoteleira ou cursos que de uma maneira ou de outra venham a contribuir para o setor. As informações foram buscadas em fontes primárias e secundárias, sendo que as fontes secundárias foram provenientes de livros, sites da internet e folders; e as fontes primárias, através de questionamentos realizados na sede dos cursos localizados na cidade de Rio Grande. Os dados obtidos através das informações foram analisados de forma descritiva.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Através do levantamento dos cursos ofertados que capacitam os profissionais na área hoteleira na cidade do Rio Grande verificou-se que a cidade conta com cursos online, os ofertados pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) e os ofertados pelo Centro de Convivência Meninos do Mar (CCMAR).

Os cursos ofertados na internet são os do Portal da Educação (portaldaeducacao.com.br/turismo), sendo eles: gestão e administração de pousadas e hotéis, gestão de bares e restaurantes, gestão hoteleira, hotelaria hospitalar, recepção hoteleira, animação e recreação turística, cerimonial, inglês para hotelaria, qualidade de serviços hoteleiros, auditoria interna nos meios de hospedagem, organização de eventos, gastronomia, higiene e vigilância sanitária de alimentos, manual de boas práticas de fabricação, manipulação e aproveitamento de alimentos. Todos esses cursos contam com material de apoio, certificado e custos variados.

Na forma presencial e também pago, a cidade conta com os seguintes cursos do Senac Rio Grande: Camareira em meios de hospedagem – idade mínima de 16 anos – 160 horas aula, Recepcionista em meios de hospedagem – idade mínima de 18 anos – 160 horas aula, Recepcionista de eventos – idade mínima de 18 anos- 160 horas aula.

Também presencial e particular, o Colégio Alternativo oferece os cursos de gestão de pessoas em serviços de lazer, voltados para a recreação e ao lazer e tem como público alvo os trabalhadores ou postulantes nos hospitais, animadores de festas e hotéis. Esta Escola oferece ainda o curso de boas praticas para serviços de alimentação com carga horária de 16 horas e tem como publico alvo os proprietários, gerentes e manipuladores de alimentos e pode ser administrado na modalidade *in company*.¹ Finalmente, a cidade conta com o curso ofertado gratuitamente pelo Centro de Convivência Meninos do Mar – Fundação

¹ Modalidade de curso onde os instrutores levam a qualificação até a empresa, conforme necessidade do contratante.

Universidade do Rio Grande - CCMAR/FURG: panificação, confeitaria e culinária, disponível para adolescentes de até 17 anos em estado de vulnerabilidade e que tem duração de 1 ano.

Analisando esses dados, verifica-se que ainda se faz necessário um maior número de cursos nestes âmbitos e que os mesmos sejam gratuitos ou a um custo baixo para que a população desempregada ou com baixa renda possa ter acesso a estas qualificações. Existe a necessidade também de uma diversificação destes cursos, uma vez que o setor hoteleiro é muito amplo nas suas especificidades de mão-de-obra, sendo que esta será toda absorvida pelo crescimento hoteleiro da cidade que já é uma realidade. Uma questão relevante é que os cursos não presenciais não trabalham com a prática, o que no setor se faz necessário, já os cursos ofertados pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial possui uma carga horária de estágio na rede hoteleira local. O que pode ser feito é uma abordagem no setor e ouvir os gestores das suas necessidades de demanda desta mão-de-obra especializada e assim focar os cursos de formação conforme se fizer necessário.

4 CONCLUSÃO

Por parte dos gestores houve um entendimento de que o turismo e hotelaria estão interligados e devem caminhar juntos na formação e qualificação de seus profissionais o que, ainda de forma muito lenta, já dão um retorno para a comunidade, pois em alguns anos já formaram várias pessoas, as quais de uma maneira em geral estão se inserindo no mercado de trabalho e trazendo mais profissionalização ao setor. Mas é de suma importância que todos os setores interessados se unam e estabeleçam um plano de ação para que esta qualificação se torne mais abrangente e mais rápida para se obter resultados mais imediatos, a custos baixos e com eficiência e assim suprir o setor hoteleiro de profissionais capacitados.

Neste contexto em que se encontra a economia brasileira, de forma pujante, onde se tem uma realidade turística ainda de forma tímida e principalmente no local onde nos encontramos sul do Rio Grande do Sul, haja vista que os atrativos estão sempre a margem de locais mais estruturados ou em formações projetadas para tal exploração, visualizamos um futuro com boas propostas de capacitação e, desta forma, fazer desta região um caso de crescimento turístico com qualidade. Está inserida neste contexto a Universidade Federal de Pelotas com o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, que veio a somar a tantas outras ações e trazer mais conhecimento técnico ao formar profissionais capacitados e com qualidade que vão se inserir no setor hoteleiro.

5 REFERÊNCIAS

SANTANA, Marco Aurélio; RAMALHO, José Ricardo. **Sociologia do Trabalho no Mundo Contemporâneo**. Rio de Janeiro: Ed. JORGE ZAHAR, 2004.

CASTELLI, G. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymart, 2000.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. **Cursos de aperfeiçoamento em Rio Grande.** Disponível em: <http://portal.senacrs.com.br/site/unidades.asp?Unidade=8>. Acesso em 07/07/2012.

Portal da Educação. **Todos os cursos on line na área de turismo e hotelaria.** Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/cursos>. Acesso em 09/07/ 2012.

Colégio Alternativo Rio Grande. **Cursos de Capacitação profissional.** Disponível em: http://www.alternativorg.com.br/index.php?n_sistema=3021. Acesso em: 26/06/2012.

Fundação Universidade do Rio Grande. **Capacitação profissional do Centro de convivência Meninos do Mar.** Disponível em: <http://www.museu.furg.br/ccmar.html>. Acesso em 15/06/2012.

Prefeitura Municipal do Rio grande. **Pesquisa de numero de visitantes na Praia do Cassino.** <http://www.riograndeturismo.com.br/site/index.php?caderno=139>. Acesso em 19/07/2012.