

PESQUISA DE DEMANDA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA CIDADE DE PELOTAS

BITENCOURT, Caroline¹; VIANNA, Daniel¹; MORALES, Juliana¹; LOI, Maria¹; MAIA, Guilherme¹; WESTPHAL, Rocheli¹; CHIATTONE, Priscila².

¹Universidade Federal de Pelotas / Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria; ²Universidade Federal de Pelotas, Centro de Integração do Mercosul. danielviannapereira@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Dados levantados no ano de 2007 por Bojar (2008) já traçavam o panorama da hotelaria no Brasil mostrando a importância desse setor para a economia nacional a partir de empreendimentos que vão desde a administração familiar até os mais modernos sistemas de gestão. Segundo o estudo, até aquele ano existiam em torno 25.700 meios de hospedagem, 18.000 hotéis e pousadas e 7.500 empreendimentos envolvendo residências, flats, alojamentos, albergues, clubes e outros.

O turismo e os meios de hospedagem encontram-se em expansão no país devido ao crescimento econômico brasileiro, a diversidade de buscas às informações turísticas acessadas na internet, aos interesses à Copa do Mundo em 2014 e às Olimpíadas em 2016.

Iluminada sob holofotes dos grandes investidores internacionais, a hotelaria brasileira terá um grande crescimento nos próximos anos. Isto porque segundo o MTur — Ministério do Turismo, o País deverá receber até 2014 cerca de R\$ 11 bilhões em investimentos para a construção de 266 novos hotéis, por conta da demanda crescente de turismo nos próximos anos. (Revista Hotéis, 2010, p.22)

Esses importantes Megaeventos irão modificar o cenário dos meios de hospedagem do país, garantindo assim uma imediata e grande necessidade de cursos de qualificação e capacitação profissional no setor hoteleiro e turístico. O aprimoramento da prestação de serviços através de investimentos na capacitação da mão de obra é fundamental para que esses possam contribuir para o crescimento em potencial da empresa, e assim ser um viés em destaque no que concerne ao atendimento ao cliente. De acordo com Teixeira (1999), 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.

Segundo o Ministério do Turismo (2006, p.100) “a qualidade dos produtos turísticos está intrinsecamente associada à qualificação dos serviços prestados”, assim um serviço de qualidade pode ser o diferencial na escolha do consumidor, elevando assim o grau de competitividade da empresa hoteleira. Para isso, há necessidade de formação profissional em todos os setores hoteleiros e não apenas para os gestores dos empreendimentos.

O desenvolvimento de pessoal, conforme Flores (2002) é um componente de formação permanente e envolve vocábulos como educação, formação e treinamento. Ao se reportar à qualificação profissional depara-se na literatura com

uma gama de termos e conceitos como capacitação, aperfeiçoamento profissional, educação integral, educação profissional e educação para competências que a cada década ganham complexidade e novos significados em consequência das mudanças que acontecem na realidade produtiva e organizacional do trabalho.

Castelli (2003) afirma que as empresas líderes do mercado realizaram grandes investimentos em educação e treinamento posto que, pela educação e treinamento, é possível fazer com que cada funcionário tenha capacidade para se tornar um verdadeiro estrategista da qualidade.

Para não correrem o risco de serem eliminadas pela concorrência as empresas bem sucedidas necessitam de ajustes para fazer frente à velocidade e constância das mudanças na sociedade e no mundo atual. Chiavenato (2005, p. 59) afirma que:

[...] as organizações vivem em um mundo de negócios que se caracteriza pela globalização, mudança e competitividade. Para poderem sobreviver, as organizações precisam continuamente estar lançando novos produtos e serviços, desenvolver novas tecnologias, criando novos mercados, aprimorando processos e métodos de trabalho, eliminando custos e incrementando resultados.

O autor ressalta ainda que para alcançar sucesso as organizações precisam garantir as variáveis produtividade, adaptabilidade e flexibilidade, qualidade, inovação e satisfação do cliente as quais são decorrentes de variáveis independentes envolvendo três níveis dentro da empresa: sistema organizacional, comportamento grupal e nível do indivíduo prestador de serviço na organização. No nível do indivíduo, as variáveis personalidade, história pessoal, educação, competências, valores e atitudes na sua interação com as demais variáveis independentes, configuram outras variáveis dependentes como: nível de desempenho, baixo absenteísmo, baixo turnover, satisfação no trabalho e cidadania organizacional. E todas produzem as variáveis finais que se traduzem em sucesso do empreendimento (CHIAVENATO, 2005, p. 11-15).

Segundo a Pesquisa de Demanda de Qualificação Profissional dos Meios de Hospedagem (2009), desenvolvida pela ABIH – Nacional e executada pelo Centro de Excelência em Turismo – CET da Universidade de Brasília – UnB, a qualificação da mão-de-obra existente no ano de 2008 não era suficiente para atender a demanda de 266 novos hotéis que vão ser construídos no Brasil até 2014 ao custo de R\$ 11 bilhões. Para suprir essa demanda o ministério do turismo, em parceria com o ministério da educação, lançou o programa de qualificação profissional Pronatec Copa, que conta com 29 cursos no setor turístico e hoteleiro e mais três de línguas (espanhol, inglês e libras), presenciais e gratuitos realizados nas cidades sedes e subsedes do evento (Ministério do Turismo, 2012). No estado do Rio Grande do Sul as cidades contempladas são Bento Gonçalves, Canoas, Nova Hamburgo, Porto Alegre, São Borja, Uruguaiana e Chuí, sendo que a cidade de Pelotas ficou fora da lista das sete cidades contempladas no RS.

Assim, o objetivo desse trabalho é verificar a demanda pela qualificação profissional nos meios de hospedagem da cidade de Pelotas, localizada no Estado do Rio Grande do Sul.

2 METODOLOGIA

As informações foram buscadas em fontes primárias e secundárias, sendo que as fontes secundárias foram provenientes de pesquisa criteriosa na internet; e as fontes primárias, através de questionário aplicado aos empreendimentos do município de Pelotas, da categoria hotel. O instrumento de coleta de dados utilizado foi: a) Você tem o conhecimento sobre o curso superior de tecnologia em hotelaria da UFPel, localizado no Grande Hotel?; b) Você considera o curso de hotelaria da UFPel importante para o desenvolvimento do turismo na cidade e região?; c) Qual a importância de cursos de profissionalizantes e de qualificação na área de hotelaria, turismo e gastronomia?; d) Qual setor hoteleiro em seu estabelecimento tem maior deficiência de mão de obra qualificada? E na Região?; e) Onde os seus funcionários realizam os cursos de qualificação profissional?; f) Você acha que os cursos de qualificação profissional ofertados pela cidade são suficientes para atender à demanda? Os dados obtidos através das informações foram analisados de forma descritiva.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos dados revela que a maioria dos gestores de empreendimentos hoteleiros da cidade de Pelotas não se mostraram interessados pela pesquisa, uma vez que de 20 estabelecimentos, somente dois aceitaram responder aos questionamentos, através de e-mail, sendo essa uma limitação do estudo em questão.

Os estabelecimentos hoteleiros pesquisados disseram ter conhecimento da criação do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) e sua importância para o desenvolvimento turístico da região. Ambos aprovam a iniciativa da universidade (UFPEL) implementar um curso de tal importância para o desenvolvimento econômico do Mercosul e para a cidade de Pelotas, dizendo até que esse é um marco na história da Hotelaria na região.

De acordo com a pesquisa, pode-se observar que a criação de cursos profissionalizantes e de qualificação na área de hotelaria, turismo e gastronomia é de extrema importância para o setor, visto que, tal área está cada vez mais competitiva. Com a entrada de grandes redes internacionais e aumento das redes nacionais está se criando a necessidade de profissionais também cada vez mais capacitados para estar junto a estes estabelecimentos.

Nos devidos estabelecimentos e em torno da região, os departamentos de alimentos e bebidas e governança são os que detêm maior deficiência de mão de obra qualificada. Assim, os próprios gestores realizam cursos de capacitação profissional para atender os requisitos dos cargos e ainda revelam que os cursos ofertados para a área no município não são suficientes para satisfazer a demanda.

Os gestores afirmaram que os cursos existentes na região não suprem a demanda por mão-de-obra qualificada, e que a maioria dos cursos para qualificar os funcionários é realizado no próprio estabelecimento e ministrado pelos gerentes ou por profissionais vindos da capital gaúcha ou de São Paulo.

Os resultados apontam a carência de profissionais devidamente qualificados no setor hoteleiro, cuja área cresce gradativamente, gerando uma demanda significativa por cursos profissionalizantes.

4 CONCLUSÃO

A continuidade da qualificação profissional nos empreendimentos hoteleiros é de suma importância para que esses possam enfrentar um mercado cada vez mais concorrido e globalizado, bem como fidelizar os hóspedes e colaborar, assim, com o desenvolvimento do turismo na região.

Por esse motivo, a cidade de Pelotas conta com alguns cursos de qualificação profissional em hotelaria e turismo, como os ofertados pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, pela Universidade Católica e, finalmente pela Universidade Federal de Pelotas, sendo que está última com cursos de graduação em gastronomia, turismo e mais recentemente com o curso de hotelaria. No entanto, com o presente estudo pode-se avaliar que os cursos ofertados nessa cidade ainda não são suficientes para suprir uma demanda existente no mercado.

5 REFERÊNCIAS

- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9 ed. Rio Grande do Sul: Educ, 2003.
- FLORES, P. S. O. **Treinamento em qualidade: fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo**. São Paulo: Roca, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Recursos humanos na empresa**. São Paulo: Atlas, 1989.
- BOJAR, E. A. 2008. **Raio x da hotelaria brasileira**. Disponível em www.vitrinehotel.com.br. Acesso em: 15/07/2012.
- Ministério do turismo. **Pronatec Copa**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/home.html>. Acesso em: 18/07/2012
- Centro de Excelência em Turismo – CET/UNB. 2009. **Pesquisa de Demanda de Qualificação Profissional dos Meios de Hospedagem**. Disponível em: http://www.cet.unb.br/portal/attachments/1062_Parte%20Final%204%20impress%C3%A3o.pdf . Acesso em: 18/07/2012
- REVISTA HOTEIS. 2012. **Falta de mão-de-obra qualificada**. Disponível em: <http://pt.calameo.com/read/000060044d852b59df377?editLinks=1>. Acesso em: 19/07/2012
- TEIXEIRA, Elder Lins. **Gestão da qualidade em destinos turísticos**. Rio de Janeiro: Qualitymark: 1999.