

## **A IMPORTÂNCIA E A VALORIZAÇÃO DA FORMAÇÃO EM TURISMO/HOTELARIA NO MERCADO HOTELEIRO DE RIBEIRÃO PRETO**

Ana Lúcia Olegário Saraiva<sup>1</sup>

### **1. INTRODUÇÃO**

O turismo tem sido reconhecido como uma das atividades de maior crescimento ao longo das últimas décadas. Aliado ao Turismo está o segmento de Hotelaria. Todos os segmentos envolvem o setor de serviços, em que se faz necessária à qualificação da mão-de-obra.

Tratando especificamente da mão-de-obra na hotelaria, em um organograma de um hotel há diversos cargos e setores para se trabalhar, e estes se diferenciam por seus afazeres, obrigações e responsabilidades. Cada hotel adota uma política de funcionamento e de cargos a serem trabalhados. E referindo-se especificamente a hotelaria de Ribeirão Preto, em geral na maioria dos hotéis o quadro de funcionários é composto de um gerente geral, gerente de recepção, gerente de vendas, gerente de A & B, governanta, *controler*, recepcionistas, mensageiros, camareiras, encarregado pela manutenção e cozinheira. O esperado na hotelaria seria que cada um destes funcionários fosse bem treinado e qualificado para exercerem as suas funções obtendo assim o bom atendimento ao hóspede e o aumento da taxa de ocupação do estabelecimento hoteleiro.

O presente estudo visa demonstrar a importância da formação profissional em Turismo/Hotelaria, demonstrando as vantagens de se ter na empresa hoteleira, profissionais bem treinados e qualificados a exercerem as suas funções. Como objetivo geral o trabalho visa identificar o reduzido interesse na utilização da mão-de-obra formada em Turismo e Hotelaria no mercado hoteleiro de Ribeirão Preto, e ainda, analisar o perfil dos profissionais atuantes na hotelaria, nas áreas de gerência; governança; recepção e eventos; verificar a metodologia da contratação de funcionários para atuarem nos hotéis. Para tanto, foi feita uma pesquisa, com a aplicação de entrevistas nos funcionários dos principais estabelecimentos hoteleiros de Ribeirão Preto, tais como: Sleep Inn Hotel, Comfort Hotel, Prince Hotel, Shelton Inn Hotel, Black Stream Hotel, Hotel JP, Hotel Vila Real, Taiwam Hotel, Plaza Inn Hotel e Residence Plaza Flat, em que estes foram indicados através de uma seleção de um maior

---

<sup>1</sup> Bacharel em Turismo pela Universidade Luterana do Brasil - RS, Mestre em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí – SC – e-mail: [a2909@terra.com.br](mailto:a2909@terra.com.br)

número de UH's e melhor infra-estrutura. Os questionários foram elaborados com perguntas estruturadas e semi-estruturadas para atingir o objetivo da pesquisa e aplicados em 2002, em seguida verificados, através da tabulação de dados quem são hoje os profissionais da hotelaria de Ribeirão Preto e o que eles pensam da graduação em Turismo/Hotelaria.

## **2 MERCADO DE TRABALHO NA HOTELARIA DE RIBEIRÃO PRETO**

A cidade de Ribeirão Preto tem como enfoque o turismo de negócios, devido a sua localização privilegiada de estar próximo a grandes centros consumidores, possuir grandes indústrias importantes do país, contar com espaços diversos para eventos, além de possuir um dos melhores e modernos centros hospitalares do estado de São Paulo, gerando grande número de turistas e visitantes que se hospedam nos hotéis. Para atender a demanda, a cidade possui hotéis de pequeno, médio e grande portes, e estes se diferenciam pelo atendimento, administração e localização.

Para um hotel ter uma qualidade em seus serviços ele deve possuir funcionários treinados e qualificados para exercer a sua função, mas a realidade hoje em Ribeirão Preto é funcionários sem escolaridade e alguns treinados apenas pelo hotel. Isto acarretará a falta de conhecimento em outras áreas de atuação que este funcionário poderá vir a solucionar os possíveis problemas da empresa, como afirma Arbache:

De forma bastante simples, a teoria diz que educação e treinamento afetam o desempenho e a performance do indivíduo no exercício do trabalho, ou seja, os indivíduos mais educados e mais bem treinados produzem mais e melhor. (2001:37)

O mercado hoteleiro de Ribeirão Preto hoje recruta universitários para estágio e quando estes se formam são raramente contratados, pois um profissional formado exigirá um melhor salário que aquele funcionário que possui, muitas vezes, apenas o segundo grau escolar e como os profissionais atualmente hoje na hotelaria de Ribeirão Preto não possuem formação, segundo a pesquisa realizada nos principais estabelecimentos hoteleiros da cidade, como mostra os **gráficos 01 e 12** onde apenas 20% da gerência e dos funcionários de eventos, governança e recepção são formados em hotelaria. Os profissionais atuantes hoje na hotelaria ficam com medo de perderem seus cargos para os universitários e recém formados.

O setor hoteleiro de Ribeirão Preto prefere os funcionários sem qualificação querem mão-de-obra barata, tentam diminuir os custos da empresa e acabam diminuindo a sua qualidade, já que um profissional formado tem melhor condição de atender as expectativas do

Hotel e satisfazer melhor a necessidade do cliente que é a parte fundamental da empresa. Castelli (2001) considera que a falta de qualificação das pessoas que trabalham na hotelaria é uma dura realidade, sentida não só pelos dirigentes hoteleiro, mas também e principalmente pelos hospedes, através da falta de qualidade dos serviços. Esta falta de qualificação escolar é comprovada segundo dados indicadores da Prefeitura Municipal no nível de instrução dos trabalhadores do setor de alojamento e alimentação, onde 70.13% possuem apenas o primeiro grau ou abaixo dele, 26.14% possuem o segundo grau e apenas 3.72% cursou ou está cursando uma universidade, conforme tabela a seguir.

### 3 PESQUISA NA HOTELARIA DE RIBEIRÃO PRETO

A pesquisa realizada nos principais hotéis de Ribeirão Preto contou com dois modelos de questionários. O primeiro modelo foi elaborado para a gerência e teve a intenção de analisar como são as formas de contratação dos estabelecimentos hoteleiros, o perfil e o que esta pensa com relação à formação profissional em Turismo/Hotelaria. O segundo, foi elaborado para as áreas de governança, eventos e recepção, com o intuito de analisar o perfil destes funcionários e como estes avaliam a formação profissional em Turismo/Hotelaria.

#### 3.1 Análise da Pesquisa realizada junto a Gerência

A pesquisa realizada junto a gerência dos hotéis analisados de Ribeirão Preto mostra no **gráfico 01**, que 70% dos profissionais atuantes nesta área possuem curso superior, sendo que apenas 20% são formados em hotelaria e há uma elevada taxa de 30% de gerentes que possuem somente o segundo grau. Esta taxa é considerada elevada, pois a gerência é um cargo de muita responsabilidade e de amplo conhecimento teórico e prático da hotelaria.

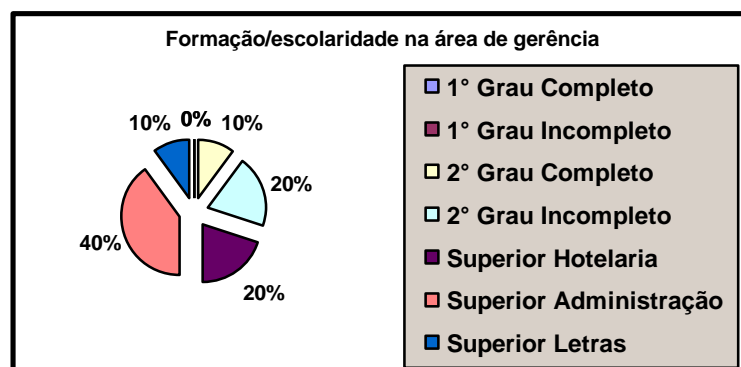


Gráfico 01- Formação/escolaridade na área de gerência

O curso de hotelaria é de grande importância para o cargo administrativo de um hotel, mas somente 20% da amostra coletada, é formada em Turismo/Hotelaria e a grande maioria de 60% não tem a intenção de se formar em hotelaria como mostra o **gráfico 02**.

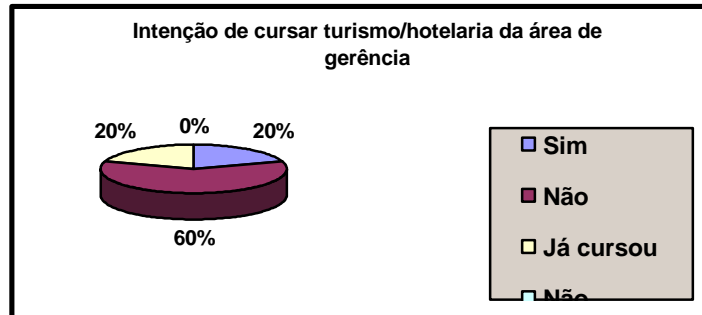


Gráfico 02 – Intenção de cursar turismo/hotelaria da área de gerência

Observa-se no **gráfico 03** que a grande maioria dos profissionais hoteleiros de Ribeirão Preto, 70%, está no mercado hoteleiro a mais de três anos.

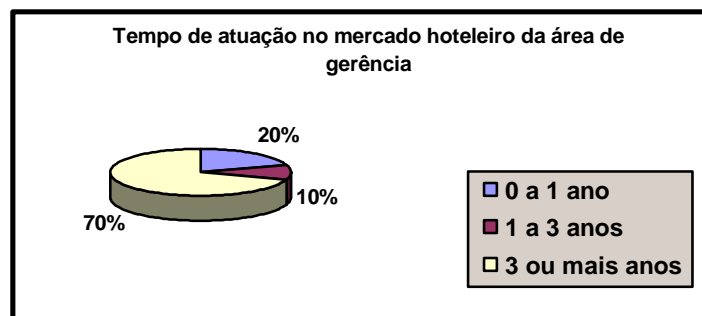


Gráfico 03 – Tempo de atuação no mercado hoteleiro da área de gerência

Considerando o **gráfico 04**, 20% estão na empresa menos de um ano, 40% de um a três anos e 40% mais de três anos. Talvez esta seja a razão da hotelaria de Ribeirão Preto contar com profissionais formados em outras áreas devido a gerentes antigos em seus cargos e o pouco tempo dos cursos de graduação em turismo e hotelaria em Ribeirão Preto.

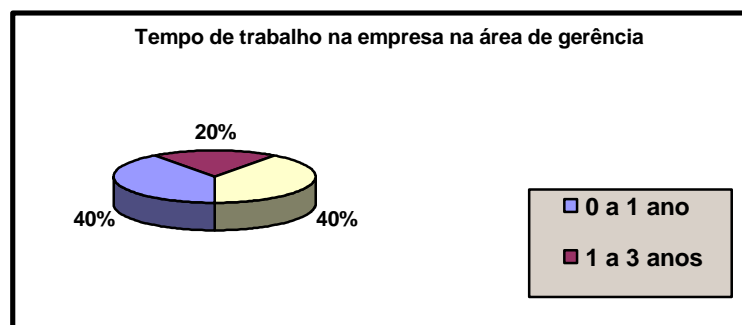


Gráfico 04- Tempo de trabalho na empresa na área de gerência

Os gerentes hoteleiros de Ribeirão Preto preferem em sua maioria, como mostra o **gráfico 05**, funcionários honestos, dinâmicos e eficientes. O critério de contratação dos

funcionários hoteleiros é feito em sua grande maioria de: 60% através do currículo, 20% de indicação, 10% de reaproveitamento da rede e apenas 10% preferem os profissionais formados em Turismo/Hotelaria.

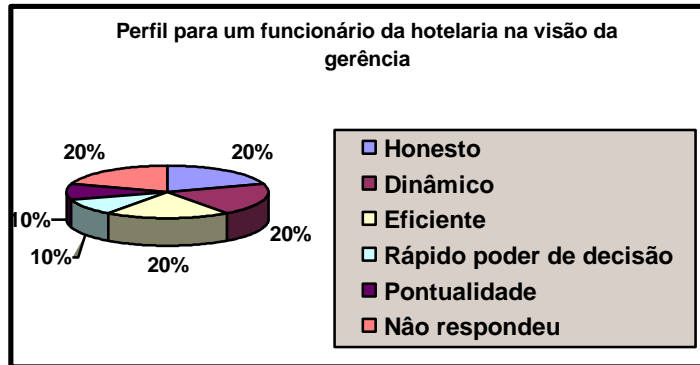


Gráfico 05 – Perfil para um funcionário da hotelaria na visão da gerência

Como mostra o **gráfico 06**, estes dados comprovam o descaso dos gerentes dos hotéis de Ribeirão Preto em relação aos funcionários graduados. Grande parte desta gerência ainda não sabe das grandes vantagens do curso universitário e o seu verdadeiro valor. Então recruta seus funcionários através de varias formas exceto a escolha pela graduação hoteleira. Barretto (2001) considera que muitas empresas valorizam-se mais experiência adquirida no dia-a-dia do que um diploma de curso de terceiro grau, numa demonstração evidente de que ainda não houve um acordo entre o mercado e o sistema de ensino.

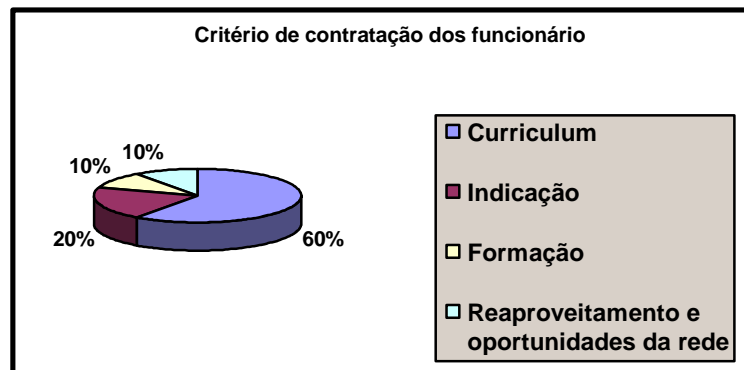


Gráfico 06 – Critério de contratação dos funcionários

Observa-se nos **gráficos 07 e 08** o descaso em relação à formação dos funcionários, onde 60% não tem preferência por profissionais formados na área hoteleira e os mesmos 60% acham que não se deve haver nenhum incentivo da gerência na formação de seus funcionários em Turismo/Hotelaria e apenas 40% preferem profissionais formados em hotelaria e acham importante o incentivo da gerência na formação hoteleira de seus funcionários.



Gráfico 07 – Preferência de profissionais formados em turismo/hotelaria na seleção de candidatos a trabalhar na hotelaria

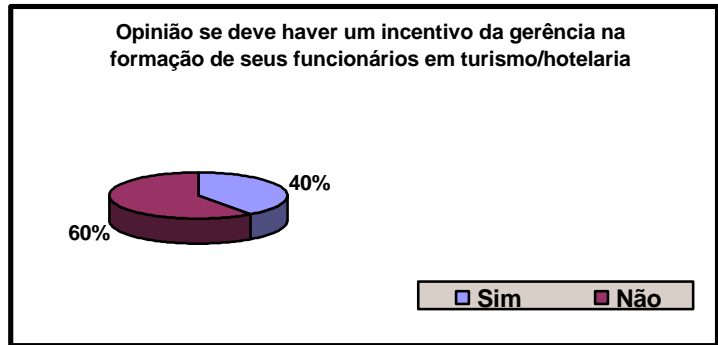


Gráfico 08 – Opinião sobre incentivo da gerência na formação de seus funcionários em turismo e hotelaria

Os **gráficos 09 e 10** se contradizem onde 80% dos entrevistados acham que é mais importante para um funcionário da hotelaria a experiência, ao mesmo tempo 60% dizem que um funcionário formado tem melhor condição de atender o hospede do hotel.



Gráfico 09 – Opinião das áreas de gerência/governança/eventos/recepção de maior importância para um funcionário

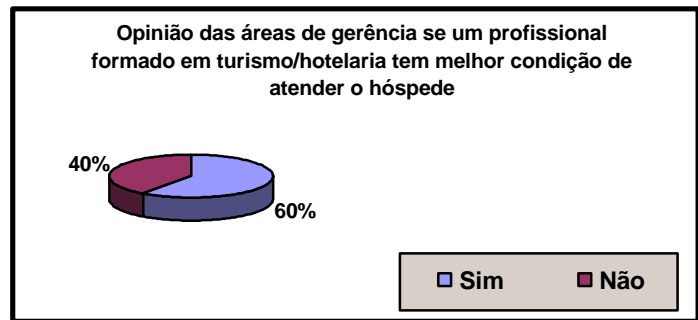


Gráfico 10 – Opinião das áreas de gerência de um hotel se um profissional formado em turismo/hotelaria tem melhor condição de atender o hospede.

A predominância hoje da seleção de um candidato a uma vaga na hotelaria de Ribeirão Preto ainda é a experiência hoteleira como mostra o **gráfico 11**, onde somente 10% de profissionais formados em hotelaria tem chance a uma vaga em um hotel contra 90% de profissionais com experiência na área. A pesquisa demonstrou que os gerentes hoje da hotelaria de Ribeirão Preto não se decidiram ou ainda não sabem a real importância dos profissionais formados em Turismo/Hotelaria para o seu hotel.

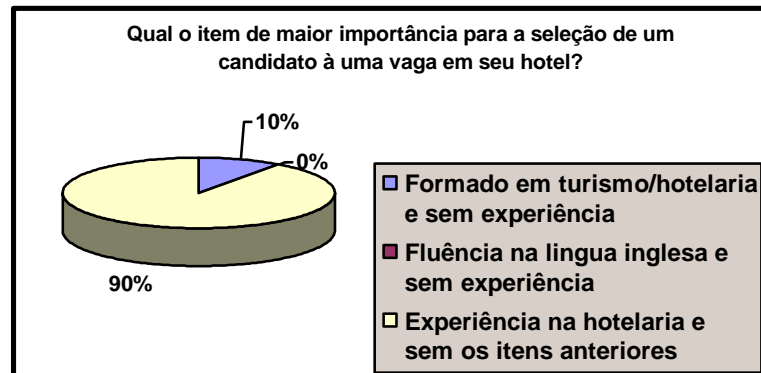


Gráfico 11 – Item de maior importância na seleção de um candidato a uma vaga no hotel

### 3.2 Análise da Pesquisa junto aos Funcionários

Os dados coletados dos funcionários da governança, eventos e recepção dos estabelecimentos hoteleiros de Ribeirão Preto mostram no **gráfico 12**, que 67% dos funcionários destas áreas possuem o 2º grau ou abaixo dele e 33% possuem curso superior, sendo que destes 33%, 20% somente são formados em Turismo/Hotelaria. Os profissionais formados destas áreas analisadas são da mesma proporção da gerência que é um cargo de muita responsabilidade. A taxa de funcionários com 2º grau ou abaixo desta escolaridade é grande, mas se tem uma taxa até relevante de 33% de profissionais formados.

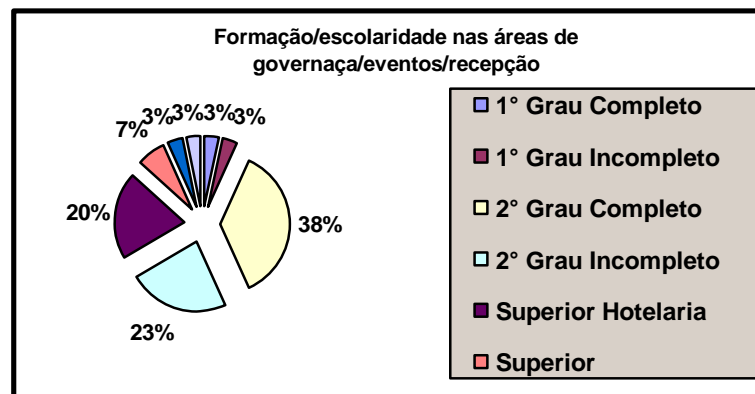


Gráfico 12 – Formação/escolaridade nas áreas de governança/eventos/recepção

A hotelaria de Ribeirão Preto deveria contar com profissionais formados, mas a cidade está abaixo do esperado, e como mostra o **gráfico 13**, grande parte destes profissionais,

43%, não tem a intenção de fazer o curso de Turismo/Hotelaria contra 30% que tem intenção de fazer o curso e apenas 20% de profissionais já são formados na área.

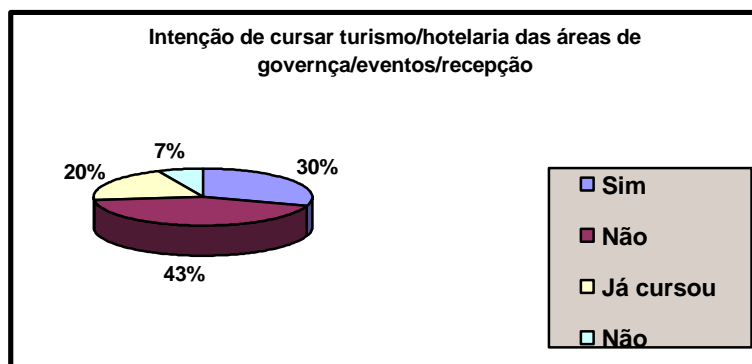


Gráfico 13 – Intenção de cursar turismo/hotelaria das áreas de governança/eventos/recepção

O **gráfico 14** revela que 53% dos funcionários da governança / eventos e recepção estão no mercado hoteleiro a mais de três anos, 40% estão trabalhando entre um a três anos e apenas 7% iniciaram a carreira a um ano. Estas áreas analisadas revelam que a hotelaria de Ribeirão Preto conta com profissionais antigos e poucos recém-contratados, estes funcionários antigos na sua maioria não são formados e não dão o real valor a formação em Turismo/Hotelaria, este é o fator principal para a falta da nova mão-de-obra hoteleira, a mão-de-obra qualificada.

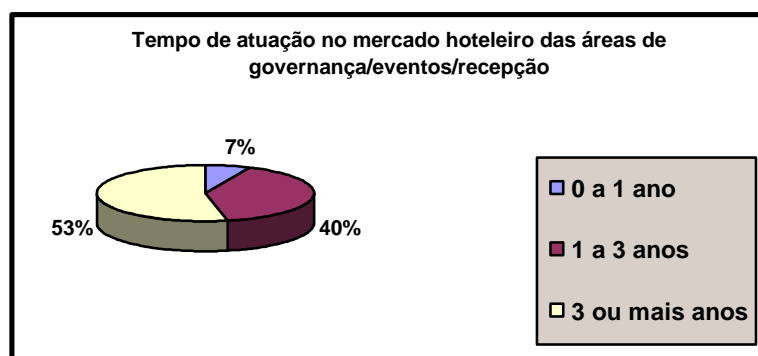


Gráfico 14 – Tempo de atuação no mercado hoteleiro das áreas de governança/eventos/recepção

Os profissionais da governança / eventos e recepção da hotelaria de Ribeirão Preto acham na sua maioria, 80% (**gráfico 9**), que para um funcionário é mais importante uma experiência na hotelaria, ao mesmo tempo 70% destes profissionais acham que um funcionário formado em Turismo/Hotelaria tem melhor condição de atender os hóspedes do hotel como revela o **gráfico 15**.



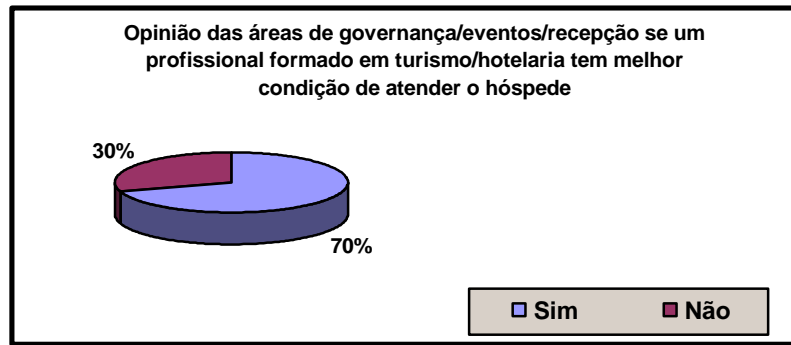


Gráfico 15 – Opinião das áreas de governança/eventos/recepção se um profissional formado em turismo/hotelaria tem melhor condição de atender o hóspede

O **gráfico 16** mostra que os profissionais da hotelaria de Ribeirão Preto tem opiniões divergentes sobre o curso de Turismo/Hotelaria e onde este curso o ajudaria na sua vida profissional, 7% acreditam que o curso acrescentara o seu currículo, 13% acham que ajudaria em seus conhecimentos adquiridos na faculdade, 13% no seu crescimento dentro da empresa, 10% na qualidade profissional, 17% na garantia e oportunidade de emprego e 33% na teoria da hotelaria.



Gráfico 16 – Opinião das áreas de governança/eventos/recepção onde o curso de turismo/hotelaria ajudaria na vida profissional

Os funcionários das áreas analisadas pensam diferentes sobre o curso de Turismo/Hotelaria, mas todos dizem de alguma maneira que o curso o ajudara na sua vida profissional, cabe a estes profissionais se informarem mais sobre a graduação em Turismo/Hotelaria e com certeza saberão o verdadeiro e importante significado do curso na vida profissional de cada um.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A graduação em hotelaria e turismo é importante para qualquer funcionário da empresa hoteleira, pois nela aprende-se como lidar com as situações complicadas do dia-a-dia e a buscar soluções de diversas maneiras, assim resolvendo os problemas e as solicitações dos clientes, tornando assim a estada dos hóspedes muito mais confortável e segura, fazendo com que estes retornem a se hospedar no hotel mais vezes. Os funcionários devem contar também com uma experiência hoteleira em seu currículo, pois nesta experiência pode-se conhecer melhor a prática da teoria estudada na sua graduação, em geral esta experiência se torna real através do estágio exigido pela faculdade. A teoria hoteleira somente é adquirida com detalhes em cursos de graduação profissional, e importantes estudos demonstram que profissionais qualificados estão mais aptos a adquirirem maior produtividade e melhor geração de renda para as empresas hoteleiras. O sistema hoteleiro de Ribeirão Preto infelizmente ainda não conta totalmente com o quadro de funcionário graduados em seus hotéis segundo dados da pesquisa realizada, e com isto a hotelaria da cidade vai ficando mais atrasada em relação a outras localidades gerando assim menor produtividade para os estabelecimentos hoteleiros como comprova Drucker apud Barretto:

A produtividade está diretamente ligada a qualificação e a escolaridade, portanto, o melhor investimento de qualquer sociedade é a melhora do sistema educativo. No turismo, atividade que requer, por excelência, prestadores de serviço, esta questão coloca-se como emergencial. (2001: 113)

O trabalho demonstrou que a cidade Ribeirão Preto conta com funcionários hoteleiros qualificados em diversas áreas – Administração, Letras, Publicidade, Hotelaria - e muitos ainda sem qualquer qualificação profissional, este fato é ruim para a cidade, pois profissionais qualificados em Turismo/Hotelaria tem maior poder de resolução de eventuais problemas dos hóspedes e da empresa hoteleira em que ele presta seu serviço, gerando com isto maior rentabilidade para o hotel. Estes estabelecimentos utilizam na sua maioria o processo de contratação de funcionários através da experiência comprovada pelo currículo ou pela indicação de pessoas conhecidas, não dando assim importância para a formação de Turismo/Hotelaria e deixando de lado cada vez mais os profissionais qualificados.

Para conscientizar os funcionários da hotelaria de Ribeirão Preto, deve-se mostrar para estes, os que ainda não fizeram o curso de Turismo/Hotelaria, a importância da teoria e da prática de se fazer a graduação na referida área. Mostrar também a importância de se trabalhar com funcionários graduados e qualificados, dando assim maior relevância para a contratação de profissionais formados em Turismo/Hotelaria, gerando maior chance destes

profissionais chegarem a gerência dos estabelecimentos hoteleiros da cidade, tornando a hotelaria de Ribeirão Preto treinada, qualificada e pronta para receber qualquer desafio do mercado competitivo.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ARBEICHE, Jorge Saba. **O Mercado de Trabalho na Atividade Econômica do Turismo no Brasil**. Brasília, UNB, 2001.
- BARRETTO, Margarita. **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo**. Campinas, PAPIRUS, 2001.
- BIANCHI, Anna Cecília de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Orientação para Estágio em Turismo - Trabalhos, Projetos e Monografias**. Thomson, 2002.
- CARVALHO, Virgílio Nelson da Silva. **Turismo em Análise**. São Paulo: ECA/USP, vol. 2, 1991.
- DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em Hotelaria**; 3 ed. Editora: Educus;., revisada; 2001(Caxias do Sul)
- DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros - Conceitos Básicos**. São Paulo: Senac, 1996.
- GERALDO, Castelli. **Administração Hoteleira**. 8 ed., Revisada. Caxias do Sul, EDUCS, 2001.
- GONÇALVES, Maria Helena Barreto; KRITZ, Sonia. **Introdução a Turismo e Hotelaria**. Rio de Janeiro: SENAC, 1999.
- TACHIZAWA, Takeshy; MENDES, Gildasio. **Como Fazer Monografia na Prática**. 3<sup>o</sup> ed.; Rio de Janeiro, Fundação Getulio Vargas; 1999
- WAGEN, Lynn Van Der; DAVIES; Christine. **Supervisão e Liderança em Turismo e Hotelaria**. São Paulo, Contexto, 2001.