

A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO SUPERIOR EM HOTELEIRA –
ESTUDO DE CASO DO HOTEL ESCOLA SENAC DE ÁGUAS DE SÃO PEDRO

Enedir Antonio Beccari

Resumo O turismo brasileiro ingressa numa nova era vivenciando uma “revolução silenciosa”, sendo considerado como uma poderosa arma no crescimento sócio-econômico do país. Dessa forma, poder público e da iniciativa privada passam a desempenhar nesse segmento um importante papel na recuperação do crescimento e das oportunidades perdidas. E, paralelo ao crescimento da indústria do novo milênio, tem se destacado o desenvolvimento da indústria hoteleira no país, com o surgimento de novos mercados de trabalho e propostas de emprego, sendo que estes cargos deverão ser ocupados por profissionais qualificados. Sendo assim, diante do exposto, visa esse trabalho apresentar a contribuição do processo educacional na postura do comportamento pessoal e profissional dos formandos do curso de hotelaria desenvolvido na Faculdade Senac de Turismo e Hotelaria de Águas de São Pedro.

Palavras-chaves Turismo, hotelaria, hotel-escola, empresa pedagógica, serviços educacionais.

Considerada como uma das mais importantes atividades do mundo e instrumento de alavancagem econômica de um país, o turismo, denominado de indústria do novo milênio, possibilita um crescimento sócio-econômico nas mais variadas regiões. E, no Brasil, começa a ser reconhecido como uma arma poderosa para incrementar o crescimento, devido ao seu forte impacto econômico nesse setor. O turismo brasileiro ingressa numa nova era, onde o poder público e as iniciativas privadas passam a desempenhar um papel de recuperação do crescimento e das oportunidades perdidas nesse segmento.

Paralelo a essa “revolução silenciosa”, o desenvolvimento da indústria hoteleira no Brasil é notório com o surgimento de novos mercados de trabalho e propostas de emprego, sendo que esses cargos deverão ser ocupados por profissionais qualificados e preparados para atuarem nessa área. Sendo assim, diante do exposto, o presente trabalho tem como objetivo demonstrar que formação superior em hotelaria torna-se relevantemente necessária aos profissionais que atuam nesse segmento.

Na expectativa de atender à necessidade de profissionais especializados no setor hoteleiro, a Faculdade SENAC de Turismo e Hotelaria de Águas de São Pedro oferece a possibilidade de formação profissional com atuação nos mais variados cargos da carreira hoteleira. Tal formação desenvolve-se no Grande Hotel São Pedro – Hotel Escola SENAC, através do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.

A CONTRIBUIÇÃO DA FORMAÇÃO HOTELEIRA

Este trabalho buscou identificar a importância da formação superior em hotelaria, constatando a necessidade da formação de profissionais capacitados a atuar no crescente mundo do turismo, especificamente no mercado hoteleiro, exigindo cada vez mais especialização e mão-de-obra qualificada, preparados para atuar e atender às solicitações do exigente segmento.

Nesse início de terceiro milênio o turismo projeta-se como uma das mais importantes indústrias do mundo contemporâneo, e como grandioso setor econômico mundial. Ao lado do avanço tecnológico, que cada vez torna o futuro mais próximo, destaca-se o turismo como segmento de transformação social-econômico-política de uma nação. Processo este que, evidência uma nova tendência no comportamento da atividade turística, demonstrando ser um setor em constante evolução, desenvolvendo-se em todo o contexto de um mundo globalizado. Assim, perante as transformações ocorridas, as atividades turísticas passaram a ser abordadas de maneira estratégica, praticada com planejamento, organização, objetiva e diretriz definidas para um desenvolvimento sustentável.

O turismo brasileiro finalmente desperta para essa efervescência social-econômica, passando a viver um novo tempo, onde a partir de 1995, com o lançamento do Programa

Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT), passou a ser tratado com o necessário profissionalismo por parte dos governos e iniciativas privadas.

O setor hoteleiro, com certeza, é um dos segmentos que se destaca na atual conjuntura, e, a indústria hoteleira brasileira vive seu melhor momento; uma revolução silenciosa, uma explosão de empreendimentos hoteleiros que transforma o cenário de uma localidade e multiplica as oportunidades de negócios.

Com a evidência do crescimento do mercado hoteleiro por toda parte, despontam novas oportunidades de trabalho, pois o setor relaciona-se com diversos produtos e serviços para a hotelaria. Entretanto, as ocupações desses novos postos de trabalho deverão ser preenchidas por profissionais que tenham um comportamento de pluralidade dentro do campo de atuação, de características profissionais que envolvam capacidade, criatividade, iniciativa e habilidade em relações humanas.

O Grande Hotel São Pedro, Hotel-Escola SENAC, em sintonia com a evolução do setor oferece o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, desenvolvido num complexo educacional de ponta, com *know-how* de qualidade conquistado ao longo dos anos. Possui um projeto-pedagógico que permite a formação profissional com um rápido acesso ao mercado de trabalho, apoiado em um diferencial incomparável, já que grande parte das atividades dos seus programas são realizados no Hotel-Escola, empresa-escola reconhecida pela qualidade do ensino profissionalizante, a par da excelência das instalações e do atendimento cinco estrelas¹ oferecido aos clientes.

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria de Águas de São Pedro está em consonância com os objetivos da Política Nacional de Turismo, atendendo as exigências da LDB e do MEC, oferecendo e disponibilizando profissionais qualificados na exigente indústria hoteleira. Dessa forma, esse trabalho buscou enfatizar a importância e o impacto do curso em questão, fomentando a formação e capacitação de pessoas para o desempenho de diversas funções pertinentes à atividade hoteleira.

¹ Cinco estrelas: jargão utilizado nos meios hoteleiros que identifica um empreendimento conceituado; de qualidade; respeitável.

MUDANÇAS ACELERADAS

Estamos adentrando a um novo milênio, na expectativa de um mundo mais coerente, humano, e, na esperança de um desenvolvimento promissor. Um mundo novo, cheio de novidades, de tecnologias avançadas e de transformações aceleradas, onde se convive com mudanças constantes. E tudo isso decorrente de um processo chamado de globalização. Processo esse, que provoca mudanças nos mais variados setores da vida, principalmente no mundo educacional e do trabalho, e, uma preocupação constante na vida das pessoas para as novas exigências das sociedades pós-industriais, referindo-se ao questionamento da competitividade, internacionalização de mercado, cidadania e ética. Paralelamente às exigências, desenvolvem-se os avanços tecnológicos para o benefício das pessoas.

Sendo um dos segmentos da economia que mais cresce no país e no mundo, o turismo desponta como uma grande importância social e grande perspectiva na sociedade do futuro que já estamos vivenciando.

Considerado como maior indústria de serviços do século 21, o turismo e seus derivados sustentam aproximadamente 210 milhões de empregos em todo mundo. E, atentos a esse segmento emergente, e finalmente acordando para o potencial turístico que se espalha de norte a sul do país, governos e empresários apostam no desenvolvimento do turismo no Brasil. E com recursos que, se bem explorados, podem constituir-se num importante aliado contra os males do desemprego, exclusões, justiça social, entre outros.

Investidores brasileiros e estrangeiros estão procurando preencher uma lacuna no cenário turístico nacional, que é a falta de hotéis de excelente categoria, com mão-de-obra especializada. E, em nosso litoral, começam a proliferar hotéis de categoria comparáveis ao Primeiro Mundo; são mega-empresendimentos, com estrutura de *resorts* que visam atrair turistas estrangeiros em busca de lindas paisagens e cenários exóticos, sem abrir mão do conforto e da qualidade dos serviços. Visam, também, atrair turistas brasileiros que procuram tais atrativos em outras regiões do mundo e lá, gastam milhares de dólares.

Segundo dados da EMBRATUR, empresa ligada ao Ministério do Turismo, existe atualmente no país um total de 300 hotéis e pousadas em construção ou em fase de acabamento, estimando-se que no período entre 1998 e 2002, US\$ 6 bilhões terão sido

aplicados em obras turísticas por empresas privadas. Nesse sentido, 140.000 empregos diretos e 420.000 indiretos, irão somar ao milhão de pessoas já vinculadas ao setor hoteleiro em função do turismo no país, propiciando geração de empregos e novas oportunidades. Estima-se que em todo o mundo o turismo gere uma receita aproximada de US\$ 4,5 trilhões; no Brasil os valores, apesar de ainda modestos, estão em torno de US\$ 20 bilhões.

De acordo com levantamento feito no ano de 2001 ², os grupos hoteleiros que mais estão gerando empregos no Brasil são:

- Posadas: rede de origem mexicana que chegou no Brasil em 1998, comprando os hotéis Caesar Park. Possui atualmente 4 unidades e pretende chegar a 35, proporcionando 6 mil vagas até 2005.

- Accor: proprietária das redes Parthenon, Sofitel, Novotel, Mercure e Íbis, administrando mais de 80 hotéis e *flats* em 37 cidades brasileiras. Com abertura de novos empreendimentos da rede, estarão disponibilizando 4,5 mil vagas até 2003.

- Grupo Sol Meliá: proprietária das redes Gran Meliá, Meliá, Meliá Confort, Sol e Sol Inn possui 15 hotéis no país. Estão previstas novas unidades, onde estarão oferecendo 4,4 mil vagas até 2003.

- Tropical Hotels Brasil: empresa do grupo Varig administra 5 hotéis de grande porte no país, pretendendo triplicar de tamanho e oferecer 4 mil vagas nos próximos anos.

- Choice Atlântica Hotels: possui 8 hotéis no Brasil e sua meta é atingir 100 unidades com 3,2 mil vagas até 2004. É dona das redes Comfort, Quality e Sleep Inn.

- Blue Tree Hotels: grupo nacional de 13 hotéis no país; abrirá outras unidades até 2003, proporcionando 3,1 mil vagas nesse período.

- Super Clubs: tem um mega-*resort* na Costa do Sauípe e prevê mais sete *resorts* em cinco anos, com sua maioria no Nordeste, oferecendo 2,8 mil vagas até 2006.

² Demétrius Papparounis. 120 mil vagas: Revista Tudo. Edição de 29/04/2001

- Bass Hotels & Resorts: grupo inglês proprietário das redes Inter-Continental, Crowne Plaza, Holiday Inn e Stay Bridge. Possui 8 hotéis no país, com a meta de atingir a 30, com 2,5 mil vagas até 2006.

- Grupo Pestana: proprietário de 2 hotéis Carlton no Brasil, prevendo inaugurar outras unidades, na expectativa de oferecer 600 novas vagas.

Conforme apresentado, o potencial brasileiro vem se transformando em um grande negócio, e bilhões de dólares estão sendo investidos em *resorts*, hotéis e pousadas, gerando milhares de empregos e oportunidades para pequenas e grandes empresas. E, assim, o Brasil transforma-se em destino turístico mundial, proporcionando o surgindo de conceitos avançados no campo de empreendimentos hoteleiros, em locais destinados a abrigar pessoas de origens heterogêneas, com interesses e propósitos diversos, revelando o dinamismo do setor hoteleiro no país.

EDUCAÇÃO HOTELEIRA NO BRASIL

O Ministério da Educação (MEC) é o órgão responsável pela educação em vigor no país, fundamentada na Lei de Diretrizes e Bases (LDB), constitui-se na principal fonte de orientação para as Instituições de Ensino Superior.

Os diversos cursos superiores, em diferentes áreas do conhecimento humano oferecido no mercado passam por aprovação, de acordo com os parâmetros mínimos exigidos pelo MEC. Dessa forma, o papel dos cursos superiores na formação do profissional define-se na necessidade de acompanhar a evolução tecnológica do mundo contemporâneo. E em decorrência destas circunstâncias, adota-se uma abordagem pedagógica, que possibilita aos egressos a capacidade de investigação, o aprender e o recriar permanentemente – “aprender a aprender”.

Para alternativas do profissional hoteleiro, as Instituições de Ensino Superior (IES) oferecem disciplinas com conhecimento de áreas afins e particularizadas com conhecimentos específicos, conforme o projeto acadêmico e composição programática do curso.

Os programas de tecnologia em hotelaria tem como finalidade à preparação de pessoas para atuarem no mercado hoteleiro, com principal foco na prestação de serviços relacionados ao atendimento do cliente dos meios de hospedagem e dos serviços operacionais gastronômicos. Dessa forma, os profissionais adquirem através do processo educativo a visão do contexto turístico, de seus aspectos sociais, econômico-administrativos e dos problemas atuais, integrando-os numa conjuntura de conhecimento e aprendizagem técnica-operacional dos serviços hoteleiros. Sua formação ocorre após quatro semestres, podendo o curso ser parte integrante de um programa maior, possibilitando a formação em bacharelado com a inclusão de conteúdos complementares.

O curso de bacharelado em hotelaria tem a finalidade de preparação de pessoas com atuação no planejamento, gestão, pesquisa e docência na área de hotelaria, com foco no processo específico de gestão dos meios de hospedagem e dos serviços de alimentação. O bacharel, passa por um processo educativo que visa, principalmente, à compreensão das ciências sociais e humanas, integralizando-o numa estrutura sistematizadora do conhecimento.

Conforme sugestão da Comissão de Especialistas de Ensino de Turismo – CEETur/SESu/MEC e de acordo com o proposto pela Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo (ABBTUR) e Associação Brasileira de Dirigentes de Escolas de Turismo e Hotelaria (ABDETH), estabeleceram a seguinte duração dos cursos:

- para os cursos de tecnologia: 2.300 horas-aulas aproveitadas, que equivalem à duração mínima de 2 anos;
- para a formação de bacharel: 3.000 horas-aulas mínimas aproveitadas, sendo que a duração máxima fica a critério da Instituição de Ensino Superior (IES) que levará em conta, na integralização, as diferentes possibilidades de formação específicas. Deve ser observado o limite mínimo e máximo estabelecido pela Resolução s/nº, de 28/01/1971, ou seja, mínimo de 04 e máximo de 06 anos para o Bacharelado.

HOTEL ESCOLA-SENAC

Atento à evolução dos acontecimentos e apostando no futuro, essa empresa-pedagógica oferece serviços, sustentada em uma infra-estrutura reconhecida pela excelência e

pelo *know-how*, sintonizada com as necessidades e tendências do mercado, capacitando profissionais nas áreas afins.

Baseados em seus princípios de atuação, a entidade está convicta de que a formação e o desenvolvimento profissional não se completariam sem a interação do aluno-aprendiz no ambiente de trabalho, aliando as aulas teóricas a situações de trabalho simuladas em laboratórios e vivência de situações reais de atendimento e serviço. E, com monitoramento e orientação de experientes profissionais da área, o futuro profissional poderia interagir diretamente com seus clientes, colocando-se diante de tarefas semelhantes que posteriormente se deparariam no mercado de trabalho.

A história do Grande Hotel de Águas de São Pedro confunde-se com a própria criação da Estância de Águas de São Pedro. Em 1969, através de um convênio assinado entre o Governo do Estado-Fundo de Melhoria das Estâncias e o SENAC, o Grande Hotel São Pedro tornou-se sede do primeiro Hotel Escola da América Latina. A partir desse período, o SENAC de São Paulo assume a administração do Grande Hotel São Pedro com o desafio de criar, instalar e manter na estância de Águas de São Pedro um centro de desenvolvimento e formação turístico e hoteleiro com a finalidade de abrigar um hotel-escola, transformando-o em um dos mais importantes complexos educacionais do país.

Para transformar o hotel em uma empresa-pedagógica, foram realizadas obras de recuperação, construção e adaptação das dependências do hotel, criando ambientes apropriados para atividades de ensino, sendo reconhecido atualmente como um dos maiores centros de formação hoteleira da América Latina, resultado de muitos anos de trabalho e investimentos nessa área.

Portanto, o SENAC-SP responsável pela gestão do Grande Hotel São Pedro, identifica-se em exercer sua importante função como fonte de referência e transmissão de conhecimentos e informações através de um empreendimento educacional moderno, respeitado pela qualidade dos serviços prestados aos hóspedes e pelo alto nível pedagógico dos programas oferecidos, ratificando sua perseguição na realização de um trabalho de ponta e de referência em qualidade no seu principal papel: preparar pessoas e organizações para uma sociedade totalmente em transformação.

FINALIDADE E OBJETIVOS DO CURSO E O PERFIL PROFISSIONAL

A formação nessa área conduzirá um profissional com características específicas, considerando que o contexto hospitalidade desenvolve uma delimitação de conhecimentos próprios. Nesse sentido, a habilitação de tecnologia em hotelaria direciona-se na ocupação técnica-operacional do hotel, formando um profissional de gerência média que domine competências hoteleiras técnicas e tecnológicas, capacitando-o a coordenar e supervisionar de modo direto os técnicos de níveis médios e básicos. Portanto, o curso propicia ao profissional o desenvolvimento de competências, tornando-o apto para:

- ✓ Gerenciar hotéis de pequeno e médio porte.
- ✓ Elaborar e apresentar projetos de implantação de hotéis, restaurantes e outros estabelecimentos congêneres.
- ✓ Analisar o potencial das várias regiões do Brasil para a implantação de novos empreendimentos hoteleiros e afins.
- ✓ Possuir elementos básicos de comunicação em língua estrangeira.
- ✓ Aplicar recursos tecnológicos em suas atividades profissionais.

Durante o curso, além dos conhecimentos técnicos, são estimuladas as posturas e atitudes corretas frente à profissão e à vida, envolvendo-os nos princípios éticos, direitos e deveres de cidadania, respeito ao meio ambiente, solidariedade e humanismo.

CONCLUSÃO

Diante de um panorama altamente favorável e sintonizado com a tendência crescente do turismo nacional, foi possível apreciar que o SENAC de São Paulo, através da Faculdade de Turismo e Hotelaria de Águas de São Pedro tem o reconhecimento como centro de referência e transmissão de conhecimento e informação, onde através do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, formar profissionais capazes de satisfazer e atender os interesses do exigente mercado de serviços hoteleiros, comprometidos com a qualidade nos serviços

prestados. Ainda, além de ter o reconhecimento por parte do mercado, o Hotel-Escola também mantém uma proposta pedagógica condizente com as exigências do Ministério da Educação e embasada na atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

Diante da exposição desse trabalho, importantes dados podem ser constatados:

- Que a referida Instituição oferece, em partes, solução do problema deste setor, proporcionando um curso de nível superior, capacitando profissionais num dos segmentos da economia nacional com maior perspectiva de crescimento nos próximos anos;
- Que a formação superior em hotelaria é necessária aos profissionais que atuam nesse segmento, devido à acelerada evolução tecnológica e a competitividade do mercado com o setor internacional;
- O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade em questão, apresenta um reconhecimento na qualidade dos serviços prestados nessa área, contribuindo de forma significativa na realização dos aspectos profissionais aos egressos do referido curso, formando profissionais qualificados, com perfil polivalente, especialista e generalista, preparados para enfrentar desafios e romper paradigmas desses novos tempos.