

A inserção do profissional de Hotelaria no mercado de meios de hospedagem na cidade de São Luís-MA

Luciana Brandão Ferreira¹
Ielzi de Jesus Martins²

Resumo: Atualmente o mercado de trabalho apresenta-se bem mais seletivo e competitivo se comparado a anos atrás, fazendo com que os profissionais de hotelaria repensassem e ficassem bem mais atentos a questão de como inserir-se nesse mercado. O presente trabalho tem por objetivo identificar de que forma os profissionais egressos dos cursos de hotelaria estão inseridos no mercado de meios de hospedagem de grande e médio porte da cidade de São Luís-MA. Apresenta-se um panorama do mercado desse mercado na capital, assim como o desenvolvimento e a expansão do setor hoteleiro, o processo de qualificação profissional, oferta de cursos voltados à hotelaria na cidade e por fim, apresenta-se a pesquisa onde se identificou a atual situação dos profissionais formados em Hotelaria, na capital, nos hotéis pesquisados. O método adotado foi de pesquisa quanti-qualitativa exploratória. Como instrumento de pesquisa foram aplicados questionários fechados com os gerentes de recursos humanos de nove hotéis da cidade. Os resultados mostraram que esse profissionais estão inseridos no mercado hoteleiro da cidade, porém a maioria ainda ocupa cargos de nível operacional, por uma série de razões entre as quais falta de experiência e maiores vagas de colocação ofertadas em cargos operacionais.

Palavras-chaves: Setor Hoteleiro. Mercado de Trabalho. Qualificação Profissional. Profissional Graduado em Hotelaria.

1 INTRODUÇÃO

No decorrer dos últimos anos, a área de turismo e hospitalidade tem sido apontada como uma das maiores em capacidade de geração de emprego e renda (DIAS; VIEIRA FILHO, 2006). Esse crescimento manifesta-se como característica marcante da sociedade moderna, influenciada pela necessidade de usufruir dos serviços oferecidos pelo mercado hoteleiro.

Influenciados pelos avanços e inovações no ramo hoteleiro houve também uma necessidade dos estabelecimentos hoteleiros em captar profissionais preparados e qualificados para trabalhar nos seus hotéis.

¹ Mestre em Administração FEA/USP. Professora do Departamento de Turismo e Hotelaria da UFMA. bfluciana@gmail.com.

² Bacharel em Hotelaria pela UFMA. Aluna da Especialização em Gestão e Marketing da Hospitalidade UFMA. ielzi1@hotmail.com.

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A hotelaria em si, passou e ainda passa por profundas transformações ao longo dos anos para satisfazer ao seu cliente, obrigando seus gestores a se aterem as constantes mudanças, necessidades e exigências do mercado. Contratando assim profissionais com uma vasta experiência e conhecimentos técnicos, que saibam trabalhar com prestação de serviços, com inovações tecnológicas e com os avanços do setor de serviço globalizado.

Nesse contexto, o objetivo geral desta pesquisa foi investigar como o profissional de Hotelaria está inserido no mercado de meios de hospedagem de grande e médio porte da cidade de São Luís do Maranhão.

2 A FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DA HOTELARIA

De acordo com Ansarah (2002), o primeiro levantamento de dados sobre os cursos superiores de hotelaria e turismo no Brasil foi realizado em 1994, onde se constatou a existência de 41 cursos de graduação sendo que 32 eram em turismo e 8 em hotelaria. Em 2000, houve um aumento dos números de cursos de graduação em hotelaria crescendo de 8 para 21. Segundo dados do E-MEC (2010), existe na região nordeste 01 curso de administração hoteleira, 04 de gestão hoteleira, 11 de eventos e 23 de gastronomia.

De acordo com Ansarah (2002), os profissionais de hotelaria poderão atuar no mercado em setores de:

- a) Planejamento estratégico;
- b) Organização e administração nos setores hoteleiros e extra-hoteleiros: gestão de hotéis, resorts, hospedagem, administração de condomínios, controladoria, marketing;
- c) Áreas correlatas do setor como gastronomia, lazer/recreação e cruzeiros marítimos, ou ainda, em hospitais, clínicas e spas.

Podem trabalhar ainda em empresas de entretenimento e consultoria e outros empreendimentos da indústria da hospitalidade. A indústria da hospitalidade dispõe de um mercado bastante amplo e de inúmeras possibilidades de atuação no mercado, além daquelas oferecidas pelos hotéis.

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Ao longo do levantamento bibliográfico, observaram-se publicações específicas sobre inserção e competências profissionais, tanto de profissionais formados em Turismo, mas também dos profissionais da Hotelaria: FREITAS et al (2009), WADA et al(2009), SANTOS (2011), FORNARI, 2006

Os trabalhos pesquisados estudam a inserção do profissional graduado em hotelaria não só em hotéis, mas também em hospitais como pode ser visto em WADA, (2009), além de serem pesquisas em sua maioria que abordam o ponto de vista dos egressos de cursos de Hotelaria como em FREITAS et al (2009). Contudo este artigo visa verificar a inserção do profissional formado em hotelaria que atua somente na rede hoteleira, sendo captado o ponto de vista da empresa sobre o perfil desse profissional, e sua inserção, o que inclui profissionais oriundos de diferentes instituições de ensino.

Os cursos superiores em Hotelaria geralmente conferem os títulos de tecnólogo ou bacharel. Os tecnólogos são cursos de formação tecnológica inseridos no ensino profissionalizante, oferecendo carga horária mínima de 2.300 horas. Já os bacharelados visam formar profissionais para o mercado e empreendedores em determinadas áreas, procurando equilibrar a teoria e a prática, além de desenvolver a iniciação científica. Apresentando carga horária mínima de 3.000 horas. (MEC, 2012)

Em reunião realizada pela Associação Brasileira de Dirigentes de Escolas de Turismo e Hotelaria (ABDETH) em junho de 1997 foi discutido o currículo mínimo para os cursos de hotelaria no Brasil, como pode ser visto no Quadro 01.

Quadro 01 - Estrutura do bacharelado em hotelaria proposto pela ABDETH

Carga horária mínima	3.000 horas
Integralização do curso	Mínimo de 4 anos e máximo de 7 anos
Disciplina de formação básica	25%
Disciplina de formação profissional	45%
Disciplina de formação complementar	15%
Estágio obrigatório	15%
Obrigatoriedade de laboratórios de alimentos & bebidas e de hospedagem	

Fonte: ANSARAH (2002)

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Ainda na reunião da ABDETH, surgiram reflexões a respeito dos conteúdos mínimos dos cursos superiores em hotelaria como: a formação nessa área exige um profissional com características bem específicas, à medida que a hospitalidade desenvolveu um copo de conhecimento próprio, desacoplando-se paulatinamente de outras áreas, como Administração e o Turismo. Ela tornou-se um núcleo que abrange outras subáreas como gastronomia, alimentos e bebidas, hospedagem, manutenção, finanças e gestão. Esse novo profissional deve ter acesso a uma proposta de formação profissional que o capacite a atuar em um mundo com a economia altamente globalizada e com novos paradigmas de gestão, entretenimento, marketing e operação do setor de serviços, seja em termos internacionais ou regionais (ANSARAH, 2002).

Embora a formação na área de hotelaria seja recente há uma oferta considerável de cursos superiores de hotelaria e apresentam uma gama de nomenclaturas com diferentes títulos dentre os quais podemos citar: hotelaria, turismo e hotelaria, administração com habilitação em hotelaria, administração hoteleira, gestão hoteleira, tecnologia em hotelaria, entre outras (ANSARAH, 2002). No que tange à formação, além dos cursos de nível superior, os cursos de nível técnico também têm importância fundamental na formação dos profissionais que atuam na área hoteleira, embora o foco deste artigo seja a inserção dos profissionais graduados em Hotelaria.

3 FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DA HOTELARIA NA CIDADE DE SÃO LUÍS-MA

A implantação de novos empreendimentos hoteleiros na cidade de São Luís aumentou ainda mais a possibilidade dos profissionais em ingressarem no ramo hoteleiro. O mercado de meios de hospedagem da cidade está dividido em hotéis, motéis, pousadas, flats e albergue, oferecendo assim diversos segmentos para o profissional de hotelaria.

Segundo a ABIH-MA (2012) no ano de 2011 existia em São Luís 127 estabelecimentos de hospedagem legalizados, incluindo hotéis, pousadas, motéis, pensões, albergues e flats. Contudo, esse número pode ser maior. De acordo com o Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Maranhão (SINDHORBS), esse número não corresponde à realidade local. Pois

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

algumas empresas que não são regularizadas e não possuem o Cadastro de Pessoas Jurídicas (CNPJ) nem alvará de funcionamento o que dificulta na hora de realizar um levantamento.

Ainda segundo o Sindicato, as pensões representam um número bem maior são aproximadamente 200 pensões que oferecem serviço de hospedagem, incluindo as legalizadas e irregulares (SINDHORBS-MA, 2012).

Porém, somente 39 meios de hospedagem estão cadastrados no CADASTUR que é o Sistema de Cadastro Oficial dos Empreendimentos e Profissionais do setor de turismo no Brasil (CADASTUR, 2012). Atualmente o parque hoteleiro de São Luís, passa por uma fase expansão. Entre os anos de 2010 e 2011 foram inaugurados cinco novos empreendimentos hoteleiros na cidade abrindo ainda mais espaço para atuação dos profissionais formados em hotelaria, totalizando 718 novos leitos.

Atualmente, em São Luís há somente uma (01) instituição de ensino superior que oferece o curso de graduação em hotelaria formando profissionais bacharéis em Hotelaria, a Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Existe outra instituição que oferece o curso de graduação em Gastronomia, e já existiu um curso de Administração com Habilitação em Hotelaria, o qual não está mais em funcionamento.

Em termos de pós-graduação, na cidade de São Luís, as opções na área específica de Hotelaria são quase inexistentes, havendo apenas um curso *lato sensu* em Gestão e Marketing da Hospitalidade que se iniciou no ano de 2013 também pela UFMA.

Em relação aos cursos em nível técnico, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) foi um dos pioneiros em promover oferta de educação profissional em São Luís. Criado em 10 de janeiro de 1947, tendo em seu objetivo preparar o profissional para o mercado de trabalho, através da capacitação profissional para o setor de serviço, o SENAC é uma instituição de formação profissional aberta para todos os públicos (SENAC 2012).

Tal instituição tem atuação, além de outras áreas, na capacitação profissional nas áreas de turismo e hotelaria. Inicialmente os cursos oferecidos para a área hoteleira eram os de

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

camareira, garçom e mensageiro. E com o passar dos anos foram ofertados cursos em outras áreas do ramo da hospitalidade (SENAC 2012)

O SENAC tem um papel muito importante nessa formação e inserção dos seus alunos egressos no mercado de trabalho. Pois, além de oferecer cursos de capacitação, faz o encaminhamento dessa mão de obra qualificada para o mercado de trabalho local oferecendo um profissional que corresponde às exigências do setor. Na área específica de hospitalidade (Quadro 02) são oferecidos diversos cursos dentre os quais estão:

Quadro 02 – Cursos oferecidos na área de hospitalidade

ÁREA: HOSPITALIDADE	CARGA HORÁRIA
Aperfeiçoamento para barman	40h
Aperfeiçoamento para cozinheiro	100h
Aperfeiçoamento para garçom	80h
Aperfeiçoamento para maître d'hotel	60h
Auxiliar de cozinha	200h
Camareira em meios de hospedagem	185h
Cozinha executiva	20h
Culinária alternativa	20h
Culinária regional	40h
Doces e salgados	60h
Etiqueta a mesa	20h
Governanta	190h
Organizador de eventos	160h
Pizzaiolo	160h
Preparação de iguarias no réchaud	20h
Produção de doces e salgados	100h
Recepcionista em meios de hospedagem	160h
Supervisão de andares	60h
Saladas e grelhados	20h
Técnicas de serviço de vinhos	40h
Técnicas de serviço de copeiro	20h
Técnicas na preparação de drinks e coquetéis	20h

Fonte: SENAC, 2012

Observa-se que o SENAC disponibiliza uma oferta muito grande de cursos voltados para a área da hospitalidade na capital. Porém, a maioria é voltada para preparar profissionais que irão ocupar cargos operacionais diferente da formação em nível superior que possibilita uma possibilidade maior para o profissional ocupar cargos de chefia.

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Em virtude dos grandes eventos que virão para o Brasil, como a Copa do Mundo, o SENAC de algumas cidades sedes da Copa estão capacitando profissionais para trabalharem no evento, a fim de darem uma maior qualificação para estes profissionais que iram trabalhar diretamente com esse público. O Programa Bem Receber Copa 2012 é um dos programas que qualifica profissionais que trabalham com turismo assim como os hoteleiros, para estarem mais bem capacitados para atender aos turistas (SENAC, 2012).

Voltando ao ensino superior, destaca-se a Universidade Federal do Maranhão como grande fomentadora de mão de obra qualificada para o hotéis da cidade já que é única instituição que oferece curso de Bacharelado em Hotelaria na cidade. Criado no dia 30 de novembro de 1987, através da Resolução 46/87-CONSUN, o referido curso foi concebido inicialmente na modalidade de tecnólogo com duração média de 5 (cinco) semestres totalizando dois anos e meio e carga horária de 2.070 (duas mil e setenta) horas/aula.

A formação dos tecnólogos atenderia as demandas emergentes do mercado turístico e hoteleiro da capital São Luís, que precisava de mão de obra preparada para atender o setor, no entanto com o passar dos anos foi necessária a reestruturação do curso. Em 2006 houve a transição do curso para bacharelado, passando a ter duração média de 9 (nove) semestres totalizando quatro anos e meio com carga horária de 3.270 (três mil duzentos e setenta) horas/aula (UFMA, 2006).

De acordo com o Projeto curricular do curso de bacharelado em hotelaria, (UFMA, 2006) o curso de hotelaria tem por finalidade formar profissionais capazes de atuarem como técnico, gerente, assessor, consultor, planejador e administrador de empreendimentos de hospedagem e destinos turísticos, bem como gestor de seu próprio negócio. A grade curricular do curso de hotelaria da UFMA é multidisciplinar e conta atualmente com 45 disciplinas divididas entre aulas teóricas e práticas e disciplinas eletivas e atende ao direcionamento da estrutura do bacharelado em hotelaria proposto pela ABDETH 1997.

Apesar da ampliação do escopo de atuação do profissional formado em Hotelaria, é importante saber o feedback do mercado a respeito desses profissionais que saem das

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

universidades e entram no mercado de trabalho. Essa informação é importante não só como base para estatísticas do setor, mas sobretudo como termômetro para avaliar e atualizar as estruturas curriculares dos cursos considerando entre outras coisas as demandas do mercado.

4 MÉTODO DA PESQUISA

Para esta pesquisa realizou-se um estudo descritivo de pesquisa quanti-qualitativa exploratória, partindo da análise de documentação indireta através de pesquisas bibliográficas em obras literárias (livros, artigos, monografias e outros) e pesquisas em sites da internet. Os dados foram coletados por meio de pesquisas de campo, com aplicação de questionários aos gerentes de recursos humanos de nove hotéis, sendo três de médio porte e seis de grande porte da cidade, por meio de uma amostra aleatória por conveniência. A amostra foi representativa visto que corresponde a 57% de empreendimentos desse médio e grande porte cadastrados no Cadastur em São Luís. Foram considerados nesta pesquisa, hotéis de médio porte aqueles que apresentam até 150 UH's³ e de grande porte os que têm mais de 150 UH's.

A pesquisa iniciou-se no final do mês de maio estendendo-se até o mês de junho do ano de 2012. Teve como pergunta-problema: Como os profissionais egressos do curso de graduação em hotelaria estão inseridos no mercado de meios de hospedagem da cidade de São Luís?

Os questionários tinham um total de onze (11) perguntas fechadas e abertas, e abordavam assuntos relativos a inserção dos profissionais de hotelaria no mercado de trabalho. A escolha dos hotéis de médio e grande porte deveu-se por apresentarem uma estrutura maior, contando com a presença de um número maior de colaboradores e de níveis hierárquicos se comparados aos de pequeno porte. A principal dificuldade encontrada na obtenção das respostas foi disponibilidade de tempo dos gerentes e receio em disponibilizar informações do empreendimento.

³ Unidade Habitacional é o espaço atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinados a utilização pelo hóspede para seu bem estar, higiene e repouso.

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para saber como estão inseridos atualmente os profissionais formados em Hotelaria ou hoteleiros, como aqui denominados neste trabalho, na cidade de São Luís, foi realizada uma pesquisa em nove hotéis de médio e grande porte já citados anteriormente. Os resultados estão organizados em forma de gráficos para melhor visualização e discussão dos dados.

Foram abordados os seguintes itens: formas de recrutamento; presença de cargos ocupados por funcionários com formação em Hotelaria; presença dos profissionais formados em Hotelaria em cargos de gerência; formação profissional do gerente geral; formação necessária para assumir cargos de gerência; competências necessárias para ser contratado pelo empreendimento; contratação de estagiários de hotelaria e o porquê da não contratação; instituição de ensino de origem dos profissionais da hotelaria que trabalham no hotel e dificuldades de contratar profissionais formados em hotelaria.

O primeiro gráfico analisou como é realizado o recrutamento pelos estabelecimentos hoteleiros da cidade.

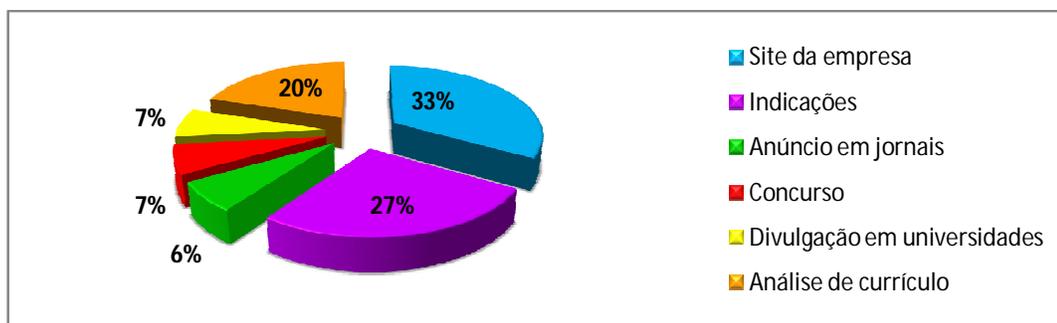


Gráfico 01 – Formas de recrutamento utilizadas pelos hotéis

O gráfico acima mostra que 33% dos hotéis realizam o recrutamento através do próprio site da empresa; 27% dos estabelecimentos hoteleiros realizam o recrutamento das pessoas para trabalhar na empresa através de indicações; 6% são através de anúncios em jornais; 7% são através de concurso, 7% são através de divulgação nas universidades e 20% são realizados

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

através de análise de currículo recebidos. Percebe-se que os sites da empresa e as indicações ainda são as formas mais utilizadas na hora de contratar pessoas na indústria da hospitalidade, apesar da divulgação nas universidades também ser utilizada.

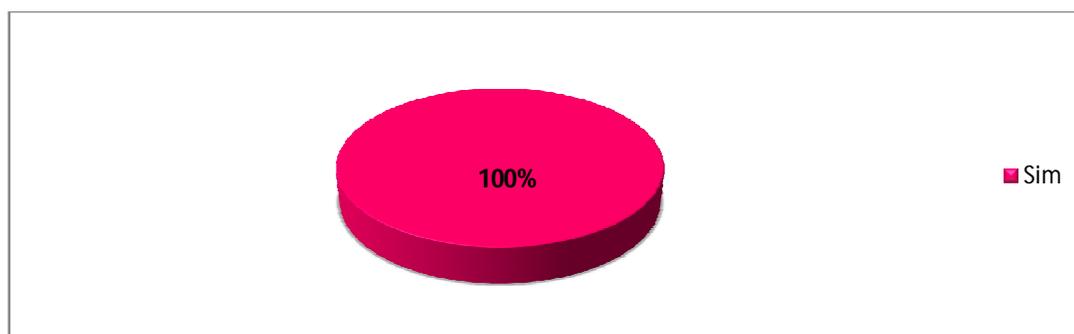


Gráfico 02 – Presença de funcionários no hotel com formação em Hotelaria

Quando perguntado se havia nos hotéis funcionários formados em hotelaria, 100% responderam que sim. Verifica-se que em relação à inserção dos profissionais de hotelaria nos hotéis os números são considerados favoráveis, já que em todos os hotéis pesquisados há a presença de funcionários formados em Hotelaria e em diversos cargos tais como: cargo de gerente geral; cargos de gerente operacional; assistente financeiro; chefe de recepção; chefe de recepção; assistente de gerência; *trainee* gerencial; cargo de governanta; reservas; setor administrativo; diretores do setor de Recursos Humanos; coordenadoras de hospedagem; chefe de eventos.

Embora se note que nos hotéis pesquisados os profissionais formados em Hotelaria estão presentes na maioria dos cargos desde os gerenciais até os operacionais, observou-se que uma grande parte ainda ocupa os cargo de recepcionista e de auxiliar de reservas, ou seja, cargos operacionais. Tal situação que não mudou muito para os bacharéis no ano de 2012 se comparado com a pesquisa de Correia (2007) que também avaliou a inserção desses profissionais na Hotelaria maranhense.

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Quanto aos profissionais formados em hotelaria que ocupam cargos em nível de gerência nos hotéis, verificou-se que 56% ocupam esses cargos enquanto que 44% não ocupam nenhum cargo de gerência (Gráfico 03).

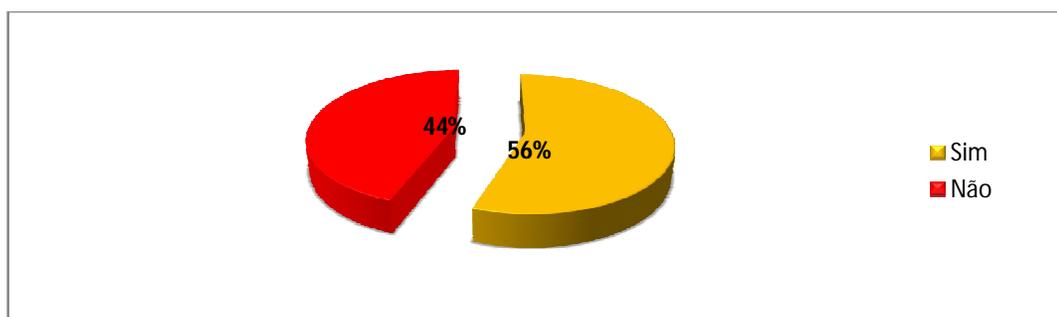


Gráfico 03 – Profissionais formados em Hotelaria que ocupam cargos de gerência

Quando perguntado qual é a formação do gerente geral do hotel, 34% responderam que são hoteleiros; 33% turismólogos; 22% administradores e 11% formados em outras áreas como direito (Gráfico 04). A maioria dos gerentes é formada em Hotelaria ou em Turismo, percentual significativo, pois demonstra que a maioria dos gerentes tem formação dentro da área da Hospitalidade.

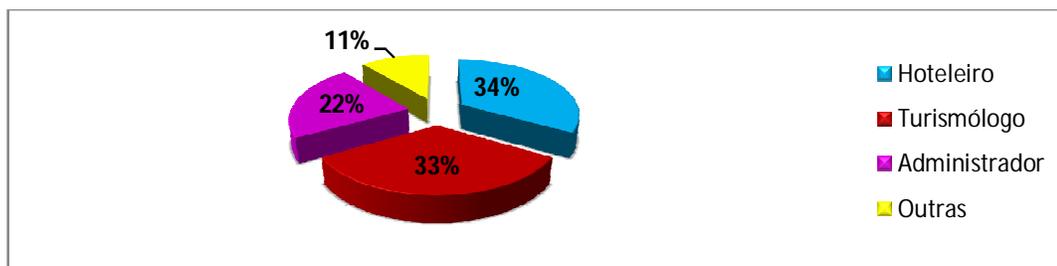


Gráfico 04 – Formação do gerente geral do hotel

O Gráfico 05 trata da a formação profissional necessária para ocupar cargos de gerência nos hotéis, 18% apontaram o ensino médio; 6% disseram que é preciso ter curso técnico; 53%, a maioria afirmou que tem que ter a graduação e 23% disseram que precisam de

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

experiências anteriores. Observa-se que a graduação ainda é um fator fundamental para os profissionais ocuparem cargos gerenciais.

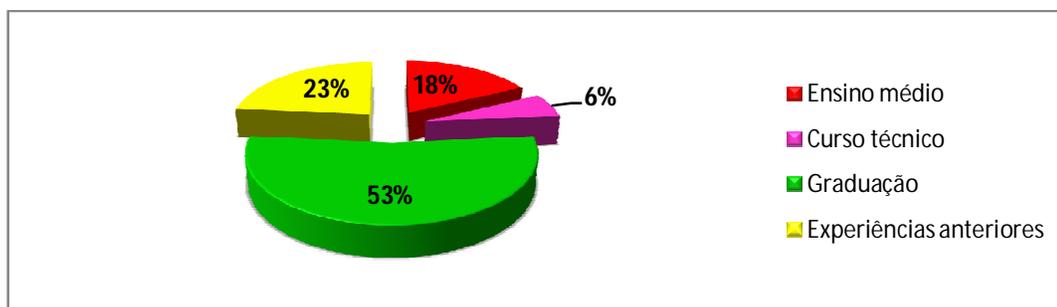


Gráfico 05 – Formação profissional para ocupar cargos de gerência

Já quando perguntado quais seriam às competências necessárias aos profissionais formados em Hotelaria para serem contratados nos hotéis, todos foram unânimes em assinalar todas as respostas: iniciativa, participação e cooperação, conhecimento sobre a função, postura profissional, capacidade de manter o equilíbrio emocional, capacidade de trabalhar em equipe, apresentação pessoal e sociabilidade, ou seja, 100% consideram que todas essas competências são muito importantes para os profissionais que queiram ser contratados no setor hoteleiro (Gráfico 06).

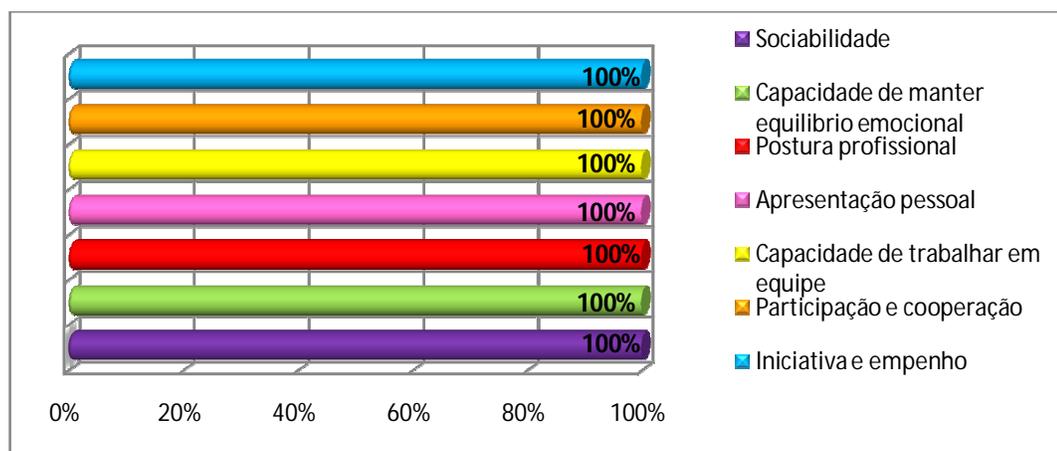


Gráfico 06 – Competências necessárias para contratação

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

No quesito de contratar estagiários graduandos em hotelaria, 56% responderam que sim, contratam enquanto 44% responderam que não. Ou seja, a maioria dos hotéis abrem vagas e contratam estudantes de hotelaria para que possam estagiar e futuramente ocupar cargos dentro da empresa. Este percentual é bastante positivo, como pode ser visto no Gráfico 07, pois indica uma boa absorção e perspectiva dos profissionais que ainda durante o curso.

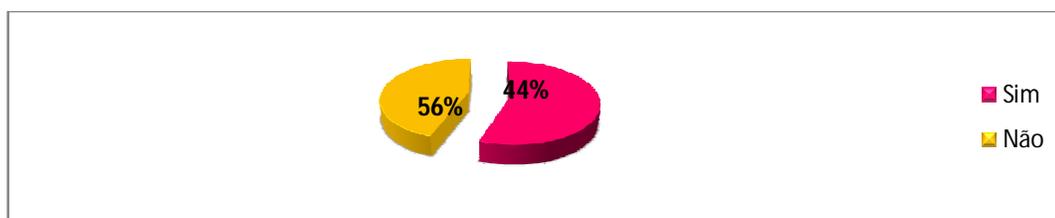


Gráfico 07 – Contratação de estagiários de Hotelaria

Apesar de alto o percentual de hotéis que afirmou contratar estagiários (56%), ou seja, mais da metade dos hotéis pesquisados, o percentual dos que não contratam também é bem significativo (44%), de modo que é importante saber porque eles não contratam, como consta no Gráfico 08.

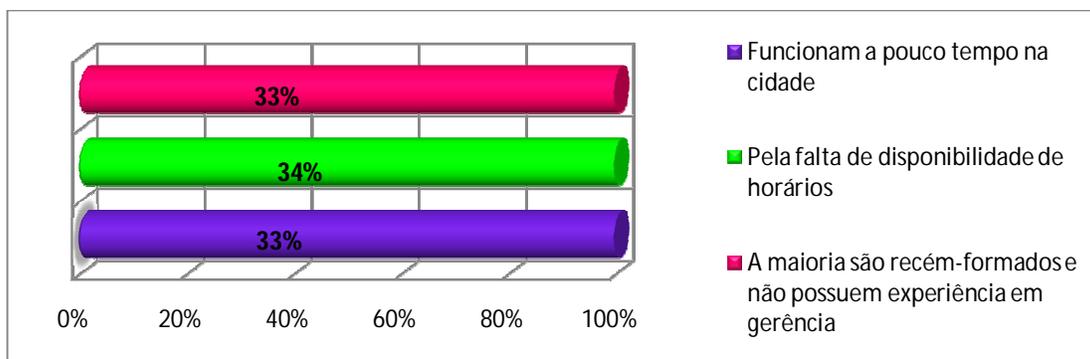


Gráfico 08 – Justificativa dos hotéis para a não contratação de estagiários da área

Dos hotéis que não contratam estagiários 33% responderam que é porque funcionam a pouco tempo na cidade, 34% deve-se pela falta de disponibilidade de horários dos estagiários e 33% responderam que é pelo fato da maioria dos profissionais serem recém-formados e não

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

possuírem experiência com gerência. Percebe-se que essa dificuldade se deve na maioria das vezes pela incompatibilidade de horários do hotel com os horários do estagiário, havendo também grande importância a falta da experiência (Gráfico 08).

Quanto às instituições de ensino de origem dos profissionais que trabalham nos hotéis pesquisados, 43% são oriundos da UFMA; 29% são do SENAC; 7% são da Universidade Vale do Itajaí (Univali) em Santa Catarina; 7% são do Centro Universitário da Bahia e 14% são procedentes de outras universidades (Gráfico 09). Percebe-se que a maioria dos colaboradores são oriundos da UFMA e do SENAC, ou seja, são oriundos da própria cidade, mas há também profissionais de outros Estados trabalhando nos hotéis, sobretudo nos hotéis de rede.

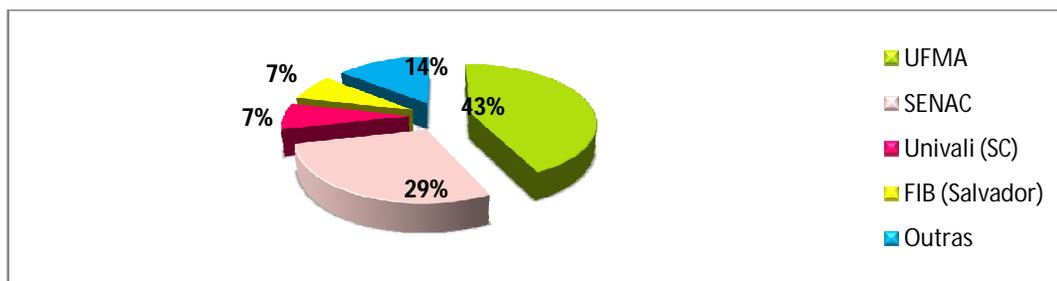


Gráfico 09 – Instituição de ensino de origem dos profissionais formados em Hotelaria

A penúltima questão tratou da dificuldade em contratar profissionais formados em Hotelaria. Sobre isso, 56% responderam que há sim dificuldades na hora de contratar hoteleiros e 44% disseram que não.

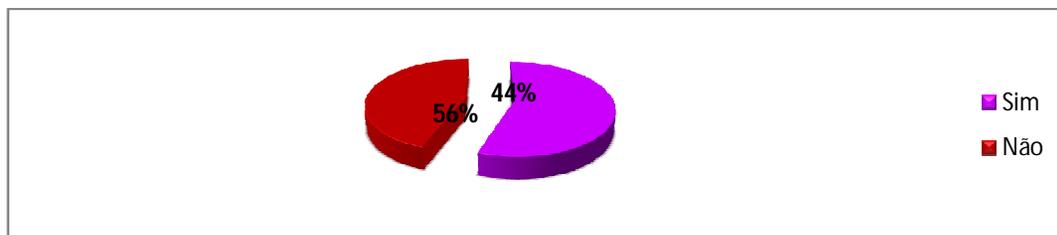


Gráfico 10 – Há dificuldade em contratar profissionais formados em Hotelaria

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Quando questionado o porquê da dificuldade de contratar profissionais formados em Hotelaria, 40% dos hotéis disseram que eles não querem começar suas carreiras em cargos operacionais; 20% que esses profissionais não possuem as competências exigidas pela empresa; 20% apontam que é pela falta de disponibilidade de horário e os outros 20% afirmam ser pela falta de experiência e escassez de profissionais no mercado (Gráfico 11).

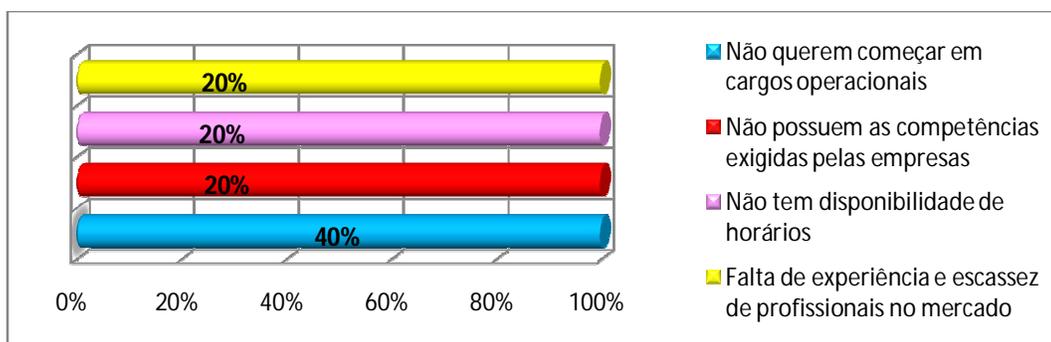


Gráfico 11 – Porquê há dificuldade em contratar profissionais formados em Hotelaria

Observa-se que a maior dificuldade é pelo fato dos recém-formados não quererem começar sua carreira profissional em cargos operacionais, o que é comum na setor hoteleiro. Outro ponto importante que não foi citado pelos entrevistados na pesquisa, mas que é de suma importância refere-se à questão de nível salarial. A faixa salarial do hoteleiro variava de 622,00 a 1.200,00 reais, conforme pesquisa de Correia (2007) já que a maioria ocupa cargos operacionais, o que não mudou muito para os dias atuais, e muitas vezes os salários não muito atrativos aos profissionais da área.

6 CONCLUSÃO

O mercado de trabalho do profissional formado em hotelaria em São Luís nos últimos anos vem se apresentando como um setor bastante promissor. O parque hoteleiro da cidade cresce a cada ano e a abertura de vários empreendimentos hoteleiros proporciona o aumento de novas vagas de empregos local.

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Os hotéis demandam por profissionais cada vez mais qualificados, preparados e que tenham aptidões para trabalhar com o público, além do mais, os profissionais precisam apresentar as competências necessárias e o perfil desejado pelo mercado.

Apesar da formação em hotelaria ainda ser considerada nova e de ter uma quantidade pequena de cursos voltados para formar profissionais a nível superior na área específica na cidade, há um percentual considerável de recursos humanos inseridos nos hotéis de médio e grande porte da capital, ocupando os mais variados cargos. Observou-se que em todos os hotéis pesquisados há a presença de hoteleiros.

A inserção no mercado de trabalho depende do nível de qualificação do profissional e do reconhecimento por parte dos recrutadores da importância da presença do hoteleiro nos hotéis não só ocupando cargos operacionais mais também ocupando cargos de gerência. Hoje os estabelecimentos hoteleiros se preocupam bem mais em selecionarem e recrutarem pessoas com perfil adequado e com as competências necessárias ao setor, já que as mudanças são muito rápidas e exigem profissionais com o maior nível de preparo, além disso, esses profissionais concorrerem também com profissionais formados em outras áreas.

O curso de bacharelado em Hotelaria da UFMA e os cursos profissionalizantes do SENAC contribuem bastante para essa capacitação, pois a maioria dos profissionais que atuam no mercado de trabalho em São Luís são oriundos da UFMA e do SENAC, como foi observado na pesquisa, mas a falta de experiência de a profissional é um entrava para a entrada no mercado de trabalho. Algumas empresas acreditam que o curso forme apenas pessoas para trabalhar na recepção, o que não é verdade. Por isso, a maioria das vagas ofertadas para os hoteleiros são para o cargo de recepcionistas. Isso se deve pela falta de conhecimento do contratante que muitas vezes recruta pessoas formadas em outras áreas para ocupar cargos que poderiam ser ocupados por esses profissionais hoteleiros.

Observa-se que o desenvolvimento desta investigação permitiu coletar informações significativas para compreender como estão inseridos atualmente os profissionais de hotelaria no mercado de trabalho de São Luís do Maranhão. Diante disso, a pesquisa identificou que os

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

profissionais egressos do curso de hotelaria estão inseridos no mercado de trabalho da cidade. E que também houve uma valorização desses profissionais nos hotéis em comparação a pesquisa de Correia (2007) sobre o tecnólogo de hotelaria e o mercado de trabalho, já que hoje os hoteleiros ocupam cargos que não ocupariam em anos anteriores. Mas identificou-se que apesar dos hoteleiros estarem ocupando cargos diversos nos hotéis a maioria ainda ocupa cargos operacionais, o que pode ser justificado pelo falto da maioria das vagas ofertadas aos hoteleiros serem de nível operacional.

Vale lembrar também, que ainda há uma carência muito grande de profissionais sem experiência para trabalhar no setor. Ou seja, a falta de experiências como já dito, também dificulta a inserção no hoteleiro no mercado de trabalho. Porém, uma das soluções para isso são os estágios, que muitos empreendimentos não oferecem, ou seja, os empreendimentos querem o profissional preparado, mas muitos não estão dispostos a dar sua contribuição ofertando campo de estágio, que é uma oportunidade de captar novos talentos

REFERÊNCIAS

ABIH – **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS** (n.d). 2012. Disponível em <http://www.abih-ma.com.br> / Acesso em 19 de março de 2012 .

ANSARAH, M. G. dos R. (2002). **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria**: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil. – São Paulo: Aleph, 2002. – (Série turismo)

CADASTUR – **SISTEMA DE CADASTRO OFICIAL DOS EMPREENDIMENTOS E PROFISSIONAIS DO SETOR DO TURISMO NO BRASIL**. (n.d.). Disponível em: <http://www.cadastur.turismo.gov.br>. Acesso em 25 de maio de 2012.

CORREIA, J. C. (2008). **O tecnólogo em hotelaria e o mercado de trabalho na cidade de São Luis**. Trabalho de Conclusão de Curso Especialização em Metodologia do Ensino Superior – Universidade Federal do Maranhão. São Luis,.

DIAS, R.; VIEIRA FILHO, N. A. Q. V. (2006). **Hotelaria e turismo**: elementos de gestão e competitividade. – Campinas, SP: Editora Alínea.

E-MEC. (n.d.) Disponível em: www.emec.mec.gov.br. Acesso em 12 de dezembro de 2012.

FIGUEIRA, M. R. F. (2005). **Formação profissional e a produtividade no sector hoteleiro**: um problema para o desenvolvimento sustentável da Madeira. Dissertação de mestrado. Universidade da Madeira, Portugal Disponível em: <http://digituma.uma.pt/handle/10400.13/249>. Acesso em: 4 de março de 2013

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

FORNARI, I. S. (2006) **Educação superior em turismo**: o profissional de turismo frente às competências exigidas pelo mercado de trabalho do setor hoteleiro de Natal. Natal. Dissertação de (Mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Programa de Pós-Graduação em Administração.

FREITAS, C. M. De; FÉLIX, G. C.; KREBS, M.; COLSSI, N.; FLORIANI, V. M. A. (2004) Inserção no Mercado de Trabalho dos Egressos do Curso de Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí. **IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/25880>. Acesso em: 03 de fevereiro de 2013.

MEC - **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA**. (n.d). Disponível em : www.mec.gov.br. Acesso em: 03 de março de 2012.

SANTOS, D. (2011). **As Qualificações dos Profissionais da Hotelaria em Cabo Verde**: O Caso da Ilha de Santiago. Dissertação de mestrado. Universidade da Madeira, Portugal. Disponível em: <http://portaldoconhecimento.gov.cv/handle/10961/297>. Acesso em: 04 de março de 2013

SENAC - **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL**. (n.d.) Disponível em <http://www.ma.senac.br/cursos/> Acesso em 30 de março de 2012.

SILVA, C. C. (2002). **A importância da qualificação dos profissionais em turismo da rede hoteleira de São Luis**. Monografia (Bacharel em Turismo) – Curso de Turismo, Universidade Federal do Maranhão, São Luis.

SINDHORBS- MA. **SINDICATO DE HOTÉIS, RESTAURANTES, BARES E SIMILARES DO MARANHÃO**. (n.d) Disponível em: <http://www.sindhorbs-ma.com.br/noticia.php?cod=20>. Acesso em 22 de março de 2012.

UFMA- **UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**. (2006). Projeto Pedagógico do Curso De Bacharelado em Hotelaria. São Luís.

WADA, E. K.; BRUNI, L. M.; BAENA, M. C. Z. (2009) A inserção do bacharel em hotelaria em hospitais particulares. Estudo de caso: Hospital Israelita Albert Einstein. **Revista TURyDES** .Vol 2, Nº 4, enero / janeiro.