

Perfil Profissiográfico dos Tecnólogos em Hotelaria no Brasil

William Ladeia de Carvalho ¹

Resumo:

Pesquisa exploratória descritiva com o objetivo de levantar os cursos de tecnologia em hotelaria ativos no Brasil e caracterizar o perfil profissiográfico dos discentes. O artigo está fundamentado em estudos teóricos sobre formação em tecnologia, cargos em hotelaria e na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO. Atualmente o Brasil conta com 69 cursos de tecnologia em hotelaria ofertados na modalidade presencial, cuja proposta é formar tecnólogos para o mercado de trabalho em consonância com o desenvolvimento do turismo no país. Com base nos autores que se debruçam sobre habilidades e competências do hoteleiro e nos códigos de ocupações desta profissão, fica evidente a correlação entre a atuação operacional e gerencial destes atores que podem dar continuidade nos estudos em cursos de Pós-Graduação, contribuindo para a construção de uma carreira promissora na hotelaria.

Palavras-chave: Tecnologia em Hotelaria. Perfil Profissiográfico. Classificação Brasileira de Ocupação. Brasil.

Introdução

O setor hoteleiro no Brasil é uma das áreas da Hospitalidade e do Turismo que mais tem destacado nos últimos anos, graças ao desenvolvimento do turismo, a hotelaria passou a ser reconhecida como uma carreira de oportunidades. Com o advento dos eventos esportivos no país, áreas com pouca expressão pública passaram a ser pauta de programas jornalísticos dedicados à prestação de serviços ao turista, entre elas, gastronomia, eventos e hotelaria.

No passado, acreditava-se que as oportunidades na hotelaria resumiam-se aos cargos de recepcionistas e camareiras, e que não havia necessidade de qualificação profissional para atuar na área. Esta realidade só foi alterada graças ao desenvolvimento dos meios de hospedagens e com as melhorias no setor turístico, que possibilitou a criação de cursos e treinamentos que qualificava profissionais que já trabalhavam em hotéis e capacitava demais interessados para o mercado de trabalho.

A hotelaria possui uma gama de ocupações que varia de acordo com o porte do hotel e sua categoria, em departamentos denominados de *front-office* (recepção, eventos e alimentos e bebidas) e *back-office* (compras, governança e controladoria), e que carecem de mão-de-obra qualificada para atuar na parte operacional ou administrativa do estabelecimento. Esta qualificação é ofertada por instituições de ensino técnico profissionalizante e superiores, que formam profissionais para atuarem nos meios de hospedagens e que contribuem para a construção do perfil profissional dos hoteleiros.

¹ Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. Professor e Coordenador de cursos do Grupo Educacional Hotec e do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da FMU. Email: williamcarvalho2003@yahoo.com.br

O objetivo deste estudo é levantar os Cursos de Tecnologia em Hotelaria no Brasil e caracterizar o perfil profissiográfico dos tecnólogos em Hotelaria em concordância com a Classificação Brasileira de Ocupações proposto pelo Ministério do Trabalho e Emprego – MTE.

As habilidades e competências de um tecnólogo em hotelaria nem sempre são claras para o estudante de hotelaria, pois há uma carência de estudos que esmiúcem os cargos e estabeleça as diretrizes de atuação profissional destes atores, que muitas vezes desconhecem os códigos de ocupação da sua profissão. Estas informações auxiliam numa melhor compreensão do saber fazer hoteleiro, e elucida possíveis dúvidas em relação às atribuições desta formação.

A metodologia utilizada neste trabalho parte de estudos sobre cursos de tecnologia no Brasil (Mercury e Smaniotto (2007); Manfredi (2002), formação superior em Turismo e Hotelaria (Rejowski, (1996), (2002); Ansarah, (2002), levantamento de cursos de tecnologia em Hotelaria ativos no Brasil (Ministério da Educação - MEC, 2014) e cargos na hotelaria (Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, (2014); Davies (2001); Oliveira e Spena (2012); Oliveira, (2013).

Formação Tecnológica em Hotelaria no Brasil

Com mais de 40 anos de existência, os cursos de tecnologia no Brasil foram criados frente à necessidade de uma formação universitária rápida e prática voltada para atuação do estudante no mercado de trabalho. De acordo com Mercury e Smaniotto (2007), a lei de nº 5.540 de 1968 autorizou a abertura destes cursos com duração média de dois anos, com significativa aderência pelas instituições privadas na década de 70. Os cursos que foram criados naquela época permeavam às áreas da Construção Civil, Eletrônica e Elétrica.

O Ministério da Educação - MEC (2011) por meio do Catálogo Nacional de Cursos Tecnológicos descreve os cursos de tecnologia como cursos de graduação superior, que utiliza de metodologias e teorias voltadas a investigações, avaliações e aperfeiçoamentos tecnológicos com foco nas aplicações dos conhecimentos a processos, produtos e serviços, com carga horária mínima de 1600 horas. Para ingresso no curso os candidatos devem ter concluído o ensino médio ou equivalente e que tenham sido classificados por meio de processo seletivo.

Os graduados em tecnologia são denominados de tecnólogos, com formação voltada à produção e a inovação científico-tecnológica e para a gestão de processos de produção de bens e serviços e estão aptos à continuidade de estudos em nível de pós-graduação.

Dentre às áreas previstas no Catálogo Nacional de cursos de Tecnologia a área da hospitalidade e do turismo é ofertada por meio dos cursos de Eventos, Gastronomia, Gestão Desportiva e de Lazer, Gestão do Turismo e Hotelaria.

Os cursos de tecnologia em Hotelaria objeto deste estudo, surgiram na década de 80, por meio do Decreto Federal nº 97.333/88 de 22 de dezembro de 1988 que autorizou a criação do primeiro curso de Tecnologia em Hotelaria no Brasil, ofertado pelo Senac – Serviço Nacional do

Comércio de São Paulo e pelo Hotel Escola Senac, em Águas de São Pedro - SP. (MERCURY e SMANIOTTO, 2007).

Autorizado em 1988, o curso superior de tecnologia em hotelaria do Centro de Aperfeiçoamento em Administração Hoteleira do Senac passou a ser ofertado a partir de 1989, abrindo frente para que outras Instituições de Ensino Superior tivessem esta mesma iniciativa. (REJOWSKI, 1996).

É importante salientar a contribuição do Senac na criação do primeiro hotel escola do Brasil em concordância com a proposta de estruturas físicas necessárias para a formação profissional tecnológica observada por Manfredi (2002), que afirma a importância da IES em disponibilizar estrutura para aula como estabelecimentos-escola, hotéis, restaurantes, salões de cabeleireiros, que prestam serviços e formam profissionais com habilidades práticas.

A necessidade de infraestrutura e instalações para os cursos de tecnologia condizem com o saber fazer na prática, o MEC elenca as seguintes necessidades de infraestrutura para os cursos de tecnologia em hotelaria: “Biblioteca incluindo acervo específico e atualizado; Laboratório de alimentos e bebidas; Laboratório de hospedagem e Laboratório de informática com programas específicos”. É salutar observar que para as aulas práticas a infraestrutura sugerida de laboratórios se tornam imprescindíveis, sendo esta uma das metodologias necessárias para a aplicação e testes dos conhecimentos obtidos na teoria, tornando assim as aulas mais dinâmicas e atraentes para os alunos.

Os cursos de tecnologia em Hotelaria podem apresentar alterações em relação à sua nomenclatura, neste caso fica a critério da IES a nomenclatura que melhor se adéqua a proposta do curso, conforme pode ser observado no quadro 1.

Quadro 1. Nomenclatura dos cursos de tecnologia em hotelaria

Curso	Nomenclatura correspondente
Hotelaria	Administração Hoteleira; Gestão da atividade Hoteleira; Gestão em Hotelaria; Gestão em Turismo; Gestão Hoteleira; Hospedagem; Hospitalidade; Hotelaria e Eventos; Hotelaria e Gestão de Empresas de Turismo; Hotelaria e Gestão Sustentável do Turismo; Hotelaria Hospitalar.

Fonte: elaborado pelo autor

Dentre as nomenclaturas existentes, observa-se que há cursos de tecnologia em hotelaria voltados à área da Administração: (Tecnologia em Administração Hoteleira, Gestão em Hotelaria, Gestão da Atividade Hoteleira, Hotelaria e Gestão de Empresas e Gestão da atividade Hoteleira), porém não fica claro a diferença entre eles e suas especificidades, tão pouco as habilidades e competências desenvolvidas em cada curso.

As demais nomenclaturas apresentam uma relação entre a área hoteleira com áreas correlatas: Turismo (Gestão em Turismo, Hotelaria, Hotelaria e Gestão Sustentável do Turismo e

Gestão de Empresas de Turismo); Eventos: (Hotelaria e Eventos) e saúde (Hotelaria Hospitalar). A correlação entre hotelaria e outras áreas contribuem para a ampliação da área de atuação profissional do aluno que poderá, por exemplo, atuar no departamento de hotelaria hospitalar de um hospital ou no departamento de recepção de um hotel. O mesmo vale para a área de eventos, onde o aluno poderá atuar na coordenação de eventos nos hotéis e em outros segmentos da área.

Oferta de cursos de Tecnologia em Hotelaria no Brasil

Originados na década de 70, os cursos superiores de turismo e hotelaria no Brasil, foram criados devido à pungente demanda de interessados por estas áreas, cujo período fértil para a criação de novos cursos possibilitou em 1971 a criação do primeiro curso superior de turismo no país, ofertado pela Universidade Anhembi Morumbi. O primeiro curso superior em hotelaria foi criado em 1978 na Faculdade de Administração Hoteleira por iniciativa da Universidade de Caxias do Sul – RS. (REJOWSKI, 2002).

Levantamento realizado por Ansarah em 1994 contabilizou 41 cursos de graduação em turismo e hotelaria no Brasil, divididos entre cursos de bacharelado e de tecnologia, cuja maioria era do curso de turismo (32) e hotelaria (8) e (1) curso de turismo e hotelaria. Dois anos mais tarde, outro levantamento da autora apontou a existência de 51 cursos, sendo 40 de turismo e 8 de hotelaria e 3 cursos em área correlatas (turismo e hotelaria, geografia com ênfase em planejamento turístico e administração hoteleira), na época foi observado que a predominância de oferta de cursos ocorria na região Sudeste, especialmente no estado de São Paulo, e menor oferta na região norte. (ANSARAH, 2002).

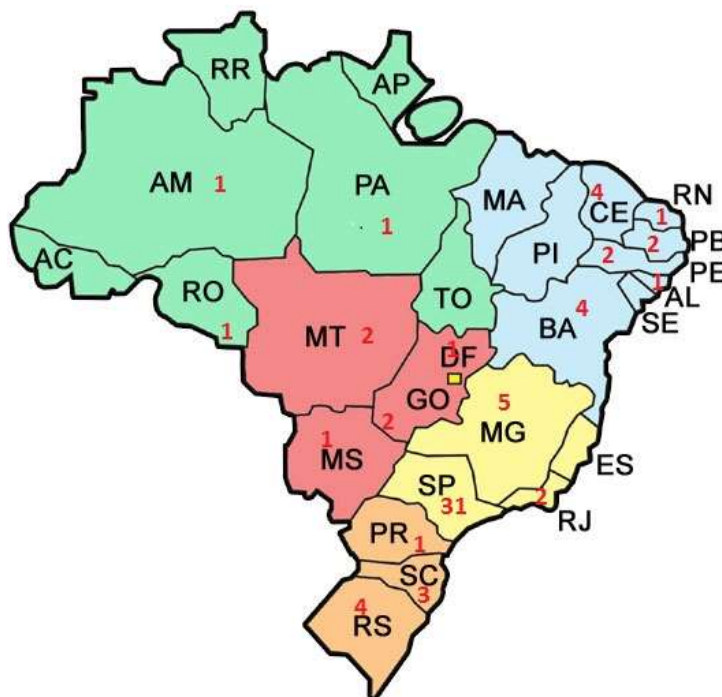
No levantamento de 2002, cujo estudo observou a oferta de cursos de tecnologia em hotelaria no Brasil mostrou a existência de 10 cursos ativos, 6 deles somente na região sudeste, pontualmente em São Paulo, 2 na região nordeste e 2 na região sul, cuja predominância desta oferta ocorria em instituições de ensino privado, não havendo portanto a oferta de cursos de tecnologia em hotelaria nas regiões norte e centro-oeste do país (ANSARAH, 2002).

Em consulta ao sítio do MEC (2014), foram levantados os cursos presenciais de tecnologia em hotelaria ativos no Brasil para melhor compreensão do crescimento ou estagnação de tipo de formação no país.

Análise dos resultados

O resultado do levantamento revela que das cinco regiões brasileiras todas ofertam o curso de tecnologia em hotelaria, mas aponta uma disparidade em relação à quantidade e distribuição de cursos nestas regiões.

Figura 1. Mapeamento de cursos no Brasil



Fonte: elaborado pelo autor

De acordo com a figura 1, dos 69 cursos ativos, 38 deles concentra-se na região sudeste, 14 na região nordeste, 8 cursos na região sul, 6 na região centro-oeste e em último lugar 3 na região norte.

Em relação aos Estados brasileiros com maior oferta, São Paulo lidera o *ranking* com 31 cursos, seguido por Minas Gerais (5), Ceará (4), Bahia (4), Rio Grande do Sul (4), Santa Catarina (3), Goiás (2), Paraíba (2), Pernambuco (2), Mato Grosso (2), Rio de Janeiro (2), e com menor oferta Paraná (1), Mato Grosso do Sul (1), Rio Grande do Norte (1), Rondônia (1), Alagoas (1), Amazonas (1), Distrito Federal (1), Pará (1).

Dos Estados brasileiros, 8 não ofertam este tipo de curso: Espírito Santo, Maranhão, Sergipe, Amapá, Tocantins, Roraima, Acre e Piauí.

Diante deste resultado, pode-se afirmar que houve um crescimento considerado na oferta de cursos de tecnologia em hotelaria no Brasil comparado ao levantamento de 2002, como por exemplo, a existência de cursos na região norte do Brasil, mesmo não sendo ofertado em todos os Estados daquela região. Entretanto causa estranheza a inexistência de cursos no Espírito Santo, Maranhão e Sergipe, por serem destinos turísticos e possuírem malha hoteleira significativa, mas não se pode afirmar se esta ausência é devido à falta de interesse das IES ou outras formações são absorvidas pelo mercado de trabalho hoteleiro nestes Estados.

Outra percepção sobre a oferta de cursos, aponta para o Estado do Rio de Janeiro que possui apenas 2 cursos ativos de tecnologia revelando-se discrepante em relação ao Estado de

Minas Gerais que possui mais que o dobro de cursos e possui uma demanda turística aquém de um dos principais destinos turísticos do Brasil.

Em contrapartida, a predominância de oferta de cursos em São Paulo revela o interesse das IES paulistas em formarem profissionais para a carreira hoteleira contribuindo para o fortalecimento da área. Outros estudos poderão apontar sobre a absorção desta mão de obra pelo mercado de trabalho.

Perfil Profissiográfico e Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)

O perfil do egresso é um dos requisitos previstos na justificativa da criação de cursos superiores, reconhecimento e renovação de reconhecimento, averiguadas pelo MEC, cujas habilidades e competências devem estar em alinhados com a proposta de formação e seu desdobramento resulte em empregabilidade. (MEC-Sinaes (2014).

Em relação às habilidades e competências do tecnólogo em hotelaria, o MEC (2011), salienta que as atividades profissionais previstas englobam a atuação em equipes nos diversos departamentos de hotéis, *flats*, resorts, *spas*, estâncias e complexos turísticos. Nos setores operacionais, poderão participar do planejamento e da operacionalização de espaços os serviços de limpeza, arrumação e ornamentação das unidades habitacionais, salão de refeições, áreas externas e internas e cozinha.

Como gestor poderá atuar na contratação, orientação e supervisão de funcionários, organização da infraestrutura e instalações do estabelecimento. O tecnólogo em hotelaria com perfil empreendedor pode ainda auxiliar na montagem de novos empreendimentos hoteleiros, definindo planos de *marketing* e estabelecendo relações com empresários e autoridades locais.

Assim, a atuação do tecnólogo em hotelaria se revela polivalente, cuja formação poderá atuar de forma diversificada no estabelecimento e de acordo com as oportunidades geradas no trabalho, desde os cargos mais operacionais aos cargos de gerência.

Para Chiavenato (2010) os cargos numa empresa são desenhados de acordo com a gerência, num processo que envolve a resolução de problemas e melhoria contínua. Seguindo a evolução do mercado, os cargos não são estáticos nem seguem um modelo único, estes estão sujeitos a intervenções e mudanças originados das exigências da globalização e da economia.

O perfil profissiográfico proposto por Ansarah (2002), diz que o hoteleiro deve possuir uma ampla formação cultural, principalmente por lidar com pessoas das mais variadas nacionalidades e procurar “ser o melhor”, sendo criativo e inovador na sua rotina no hotel, cujas sugestões e inovações são necessárias, é o olhar do hoteleiro sobre as atividades realizadas que pode atenuar e sanar problemas logísticos devido à prática cotidiana.

Outra observação da autora é sobre o domínio das funções operacionais no hotel, o hoteleiro deve dominar os conhecimentos do seu departamento e de outros, é comum nos finais

de semana, cuja brigada fica reduzida que o funcionário possa colaborar num momento de emergência com outro departamento, sem que esta ajuda configure acúmulo de função.

A liderança é outra característica destacada por Ansarah, para que o hoteleiro possa ter autonomia nas decisões da rotina de trabalho no hotel, porém os limites desta liderança devem estar bem definidos, pois num ambiente hoteleiro há regras que devem ser respeitadas e que estão diretamente vinculadas à imagem do hotel, na segurança do hóspede e que só poderão ser alteradas caso um superior autorize estas mudanças.

A necessidade de fluência em idiomas é outra questão comentada pela autora, pois não se trata mais de um diferencial, a carreira hoteleira só gerará frutos caso haja a dedicação do profissional em dominar idiomas, para que a comunicação se estabeleça entre o hóspede e o atendente.

Ansarah (2002) complementa que o hoteleiro deverá se especializar para se destacar na carreira, apenas com a formação universitária este profissional encontrará mais dificuldade nos processos seletivos que exigem outras qualificações como cursos de Pós-graduação por exemplo.

Cargos na Hotelaria - Classificação Brasileira de Ocupações

Com o objetivo de identificar as ocupações no mercado de trabalho, a Classificação Brasileira de Ocupações – CBO foi instituída pela portaria ministerial nº 397 em 02 de outubro de 2002, cujas atribuições, codifica, nomeia e reconhece os títulos e também descreve as características das ocupações. Sua atualização acompanha o dinamismo da economia brasileira bem como as mudanças ocorridas no mercado de trabalho. Ministério do Trabalho e Emprego – MTE (2014).

Em consulta ao sítio do MTE (2014), foram localizados 11 códigos pertencentes à área da hotelaria, por meio da digitação das palavras-chave “hotelaria e hotel” as profissões estão dispostas em códigos, cargos e descrição sumária, cujas informações corroboram para a criação do perfil profissiográfico do tecnólogo em hotelaria. Os quadros com os códigos foram organizados por departamentos para melhor interpretação dos dados.

Quadro 2. Códigos das ocupações do departamento de governança

Departamento	Código	Cargo	Descrição sumária
Governança	5133-15	Camareiro de hotel (Arrumadeiro (a) de hotel, Camareira de hotel).	Limpam, arrumam, organizam, vistoriam e abastecem apartamentos em hotéis, atendem e auxiliam os hóspedes em suas solicitações e necessidades.
	5131-15	Governanta de hotelaria (Assistente de governanta, Governanta executiva).	Atendem hóspedes e familiares, organizando e supervisionando o trabalho dos funcionários das áreas de governança e mordomia de hotéis
	5131-10	Mordomo de hotelaria	

Fonte: elaborado pelo autor

De acordo com o quadro 2, os códigos 5131-10 (Mordomo de Hotelaria), 5131-15 (Governanta de hotelaria) e 5133-15 (Camareiro de hotel), correspondem às funções desempenhadas pelos profissionais do departamento de governança, cuja principal responsabilidade é zelar pelo conforto do hóspede em relação aos aposentos do hotel, desde a entrada no apartamento, higienização e conservação dos enxovais, limpeza do apartamento e das áreas sociais do hotel. Estes profissionais cuidam dos pedidos pessoais em relação à roupa do hóspede seja na lavanderia do hotel ou em empresa terceirizada.

Segundo Davies (2001) o departamento de governança é liderado pela governanta e estão subordinados a ela os (a) assistentes, supervisores de andar, camareiro (a) e o mordomo do hotel. A Governanta é quem administra a compra de itens de apartamentos, tanto os enxovais quanto os *amenities* (sabonete, xampu, papel higiênico, etc), determina o plano de higienização do hotel, supervisiona a escala de folga dos camareiros (a), distribui o mapa de apartamentos para arrumação, supervisiona o trabalho de sua equipe e também contrata, treina e demite funcionários.

Em relação aos camareiros (a), Oliveira (2013) considera que as atribuições deste cargo são basicamente arrumar e limpar os apartamentos de acordo com os padrões do hotel, na entrada e na saída do hóspede e durante sua hospedagem. Este profissional deverá ter conhecimento sobre produtos de limpeza quantidade e dosagem para a correta higienização dos espaços, deverá registrar os itens esquecidos pelos hóspedes e cumprir com o planejamento de arrumação dos apartamentos do dia. O bom relacionamento com a equipe é outra característica que este profissional deve cultivar, respeitando as normas de conduta com base na ética e na disciplina.

Já o mordomo do hotel cuida pessoalmente dos pertences do hóspede, cargo comum em hotéis de luxo, esse profissional é responsável por receber autoridades e personalidades que exigem um tratamento diferenciado em relação aos pedidos exclusivos, e que necessitam de um profissional do hotel à sua disposição. (QUEIROZ, 2011).

Outro departamento que atua diretamente com a governança é a recepção, cujo relacionamento interdepartamental deverá ser de total parceria em prol de um ambiente saudável e dinâmico, onde o hoteleiro deve atuar com total profissionalismo evitando intrigas que desarmonizam o ambiente de trabalho.

Quadro 3. Códigos das ocupações do departamento de recepção

Departamento	Código	Cargo	Descrição sumária
Recepção	5174-05	Porteiro de hotel (Atendente de portaria de hotel, Capitão porteiro).	Fiscalizam a guarda do patrimônio e exercem a observação de estabelecimentos; controlam o fluxo de pessoas, recebem hóspedes em hotéis.
	5101-20	Chefe de portaria de hotel	Planejam rotinas de trabalho em hotéis; treinam funcionários em hospedagem.

		(Encarregado de portaria de hotel, Supervisor de hospedagem, Supervisor de recepção de hotel).	Atendem clientes em hotéis, avaliam o desempenho de funcionários, a execução de serviços e relatórios de operação e avaliação.
	4221-20	Recepcionista de hotel (Guest relations, Recepcionista caixa, Recepcionista concierge).	Recepcionam e prestam serviços de apoio a hóspedes; prestam e fornecem informações em hotéis; fecham contas e estadas de clientes; reservam hotéis e passagens

Fonte: elaborado pelo autor

O quadro 3 com os códigos 5174-05 (Porteiro de hotel), 4221-20 (Recepcionista de hotel) e 5101-20 (Chefe de portaria de hotel) remetem aos cargos do departamento de recepção, primeiro setor que o hóspede tem contato ao chegar no hotel, cuja atenção e disponibilidade permeará toda a hospedagem, da entrada (*check-in*) ao fechamento da conta do hóspede e sua saída do hotel (*check-out*).

A recepção do hotel é liderada pelo chefe de portaria, também conhecido como chefe de recepção que supervisiona o trabalho burocrático da recepção, administra a logística dos turnos de trabalho e suas especificações, possui autonomia para a tomada de decisões como resolução de conflitos com hóspedes, troca de apartamentos e pedidos especiais. Elabora a escala de folga dos recepcionistas, treina equipes, conhece todos os apartamentos do hotel e suas características. (OLIVEIRA, SPENA, 2012).

Subordinado ao chefe de portaria, o porteiro ou capitão porteiro, tem como responsabilidade dar boas-vindas aos hóspedes, agilizar o despacho de bagagem e otimizar o serviço de estacionamento (*valet-service*) e também zelar por toda a infraestrutura da entrada do hotel, inclusive relatando aos departamentos os devidos reparos a serem feitos. Oliveira e Spena (2012) salientam que uma das principais funções do capitão porteiro do hotel é o de liderar a equipe de mensageiros do hotel, que cuidam da manutenção de arrumação do saguão e acompanham o hóspede ao apartamento.

Para Davies (2001) a brigada de recepcionistas deve receber os hóspedes com presteza e cortesia, de acordo com as normas do hotel, atender ao telefone e informá-los sobre os procedimentos internos e sanar dúvidas. Estes profissionais deverão dominar os sistemas de informações para dinamizar o processo de hospedagem e explicar de forma pormenorizada as regras e procedimentos sobre o pagamento de diárias, horários de alimentação, uso dos espaços de lazer, divulgar as ações de sustentabilidade, além de anotar recados, etc.

Cabe salientar que ao lidar com situações de conflito, os recepcionistas devem ter o discernimento para compreender que a tolerância é uma característica intrínseca para quem lida com o outro, e sempre consultar um superior, seja ele o chefe de portaria ou o gerente geral para que tenha condições de resolver problemas da forma mais sensata e correta. Nestes casos os treinamentos, reuniões e orientações são imprescindíveis e devem fazer parte da rotina do hotel para que se consiga atingir a excelência na hotelaria.

Quadro 4. Códigos das ocupações do departamento de gerência do hotel

Departamento	Código	Cargo	Descrição sumária
Gerência	1225-10	Diretor de Produção e Operações de hotel	Dirigem como representantes dos proprietários, ou acionistas, ou por conta própria as atividades de alojamento e alimentação.
	1415-05	Gerente de hotel (Tecnólogo em hotelaria)	Gerenciam e promovem produtos e serviços em empresas de turismo, de hospedagem e de alimentação. Administram recursos humanos e financeiros, executam rotinas administrativas e prestam assessoria.

Fonte: elaborado pelo autor

O MTE (2014) informa que em relação à área gerencial, os códigos 1225-10 (Diretor de produção de Operações de hotel) e 1415-05 (Gerente de hotel ou Tecnólogo em hotelaria) representam os cargos de liderança administrativa na hotelaria, tanto em empresas que administram hotéis, ou rede de hotéis, e também na rotina do estabelecimento, no caso dos gerentes de hotel que negociam contratos e prevêem metas departamentais.

Os diretores de produção e operação de hotel por possuírem *expertise* para este fim, devem conhecer os pormenores da área hoteleira e atuar de acordo com a dinâmica da área, ou seja, o melhor momento para investir e qual o empreendimento hoteleiro mais viável para os empresários que querem, por exemplo, construir um hotel, pousada, *flat* ou outro meio de hospedagem e como administrá-lo, ou seja, os riscos e as vantagens do negócio.

Em relação aos gerentes de hotel, cuja responsabilidade é gerir o estabelecimento de acordo com os critérios relacionados à sua categoria e porte, Davies (2001) informa ainda que as funções básicas do gerente de hotel são “prever as necessidades dos proprietários, hóspedes e funcionários, atingir rentabilidade, objetivos comerciais e metas de serviço de acordo com a política do hotel”.

O gerente de hotel estabelece periodicamente as metas dos departamentos a curto e longo prazo, contribui com sugestões para o plano de *marketing*, e acompanha as metas de vendas com departamento comercial. O incentivo ao processo de auditoria interna e externa para as tomadas de decisões e correções na rotina do hotel também fazem parte das suas atribuições profissionais.

Outra responsabilidade do gerente geral é a de participar intensamente de negociações com fornecedores para melhor gerenciamento dos recursos financeiros do hotel, pois presta conta aos proprietários e administradores, e por fim contribui significativamente na composição de um clima organizacional sadio entre os departamentos, um dos focos da hospitalidade no hotel. (DAVIES, 2001).

Quadro 5. Códigos das ocupações dos departamentos de alimentos e bebidas, eventos e banquetes

Departamento	Código	Cargo	Descrição sumária
Alimentos e bebidas, Eventos e Banquetes	5134-25	Copeiro de hotel	Atendem clientes, servem alimentos e bebidas em hotéis, restaurante, eventos, etc. Manipulam alimentos e preparam sucos, <i>drinks</i> e cafés. Realizam serviços de vinho e de café.
	5134-05	Garçom	
	5101-35	Maître (chef executivo nos serviços de alimentação).	Planejam rotinas de trabalhos em restaurantes e hotéis; treinam funcionários em serviços de alimentação. Atendem clientes em hotéis e restaurantes. Verificam manutenção de instalações, equipamentos e utensílios e preparam alimentos e bebidas.

Fonte: elaborado pelo autor

As ocupações dos departamentos de alimentos e bebidas e eventos e banquetes do quadro 5, são representadas pelos códigos 5134-25 (Copeiro de hotel), 5134-05 (Garçom de hotel) e 5101-35 (*Maître* de hotel), e prestam serviços de alimentação, seja no restaurante ou espaço de eventos.

As funções desempenhadas pelos copeiros são basicamente a organização da copa do hotel, local onde ficam armazenados os utensílios utilizados nos serviços de alimentação do restaurante e das salas eventos, e informando sobre quebras e extravios.

Os cargos de garçom e garçonete têm como atribuição providenciar os pedidos dos clientes do restaurante para a cozinha, servir de acordo com os padrões do estabelecimento, respeitando as normas de atendimento em tempo hábil.

No caso dos eventos, o garçom verifica e cumpre os pedidos das ordens de serviços com os horários para servir *coffee-breaks*, coquetéis, e demais solicitações. Para Oliveira e Spina (2012), a parceria entre o garçom e a cozinha determina o sucesso do evento.

As brigadas de garçons e copeiros estão subordinadas ao *maître* do hotel, responsável por coordenar as equipes do restaurante, treinar e capacitar colaboradores para que estes prestem um serviço de qualidade e resulte na fidelização de clientes. (OLIVEIRA e SPINA, 2012).

É perceptível que para formação em tecnologia em hotelaria ser completa a mesma deva contemplar o máximo de habilidades e competências previstas nos cargos, por meio das matrizes curriculares, do contrário o discente terá que complementar seus conhecimentos com cursos de extensão.

Considerações finais

Diante do resultado deste estudo, percebe-se que os cursos de tecnologia em hotelaria evoluíram nas últimas décadas graças ao número de cursos ofertados no Brasil, e assim maior contingente de mão de obra qualificada para o mercado de trabalho, pois a superior formação na área é cada vez mais necessária, já que não há mais espaço para amadorismo.

Mesmo com um número considerado de cursos ativos no Brasil, regiões com potencial turístico relevante se mostraram tímidas mediante ao número de cursos ofertados, já que a sustentabilidade da área depende justamente do apoio a esta formação. Em relação ao perfil profissiográfico, o tecnólogo em hotelaria é habilitado para atuar praticamente em todos os departamentos do hotel, seja na recepção, governança, eventos, alimentos e bebidas e nos cargos de gerência geral. Com esta diversidade de opções a formação se mostra abrangente, porém os níveis de cargos se mostram discrepantes, pois com uma mesma formação superior dois profissionais podem atuar em cargos distintos, um basicamente operacional e outro em uma gerência, por exemplo, o que poderá gerar desmotivação para o egresso fazendo-o sentir-se despreparado por não conseguir de imediato uma colocação em nível gerencial.

O viés desta questão é que na hotelaria especificamente a construção da carreira do hoteleiro começa por meio de cargos operacionais e com o tempo e experiência consegue alcançar postos de liderança, raros são os casos em que só com a graduação o profissional já ingressa em cargos de liderança e chefia, porém esta possibilidade mesmo remota não pode ser descartada.

A iniciativa do Ministério do Trabalho e Emprego em tratar dos cargos em hotelaria de forma pormenorizada contribui para o fortalecimento da imagem da profissão, porém até momento não foram localizados códigos voltados à atuação de agente de reservas, coordenadores de eventos, gerente de vendas, entre outros que compõe o quadro de funcionários no hotel. Como o sítio do Ministério do Trabalho e Emprego passa por constantes atualizações, estas profissões poderão ser citadas no futuro.

Este assunto não se encerra com este artigo, estudos futuros poderão apontar se a formação em tecnologia em hotelaria está sendo absorvida pela área hoteleira ou por áreas correlatas, o que possibilita ao hoteleiro o poder de escolha para a área que mais lhe interessar.

Referências

- ANSARAH, M. G. R. Formação e Capacitação do Profissional em Turismo e Hotelaria: Reflexões e Cadastro das Instituições Educacionais do Brasil. São Paulo: ALEPH, 2002.
- DAVIES, C. A. Cargos em Hotelaria. Ed. 3. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- OLIVEIRA, G. B. Camareira: Mercado profissional, Ambiente de trabalho e Rotina de serviços. Rio de Janeiro: SENAC, 2013.
- OLIVEIRA, G. B, SPENA, R. Hotel: Serviços em Hotelaria. Rio de Janeiro: SENAC, 2012.
- MANFREDI, S. M. Educação Profissional no Brasil. São Paulo: Cortez, 2002.

MEC – Ministério da Educação. Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia. Brasília – DF: Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. 2010.

MEC – Ministério da Educação. INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Disponível em: < <http://emec.mec.gov.br/>>, acesso em 04 de maio de 2014.

MEC – Ministério da Educação. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Disponível em: <http://www.portal.inep.gov.br/superior-sinaes-instrumentos>. Acesso em 06 de junho de 2014.

MERCURI, E. , SMANIOTTO, S. R. U. Cursos Superiores de Tecnologia: Um estudo do impacto provocado em seus estudantes. Disponível em: <http://www.senac.br/BTS/332/artigo-6.pdf>. Acesso em 07 de junho de 2014.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Classificação Brasileira de Ocupações. Disponível em: < <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>>, acesso em 15 de março de 2014.

QUEIROZ, B. Diário Secreto de um Mordomo. São Paulo: Scortecci, 2011.

REJOWSKI, M. Turismo e Pesquisa Científica: Pensamento Internacional x realidade brasileira. Campinas: Papyrus, 1996.

REJOWSKI, M. *et al.* Turismo no Percurso do Tempo. São Paulo: Aleph, 2002.

