

Competências Necessárias aos Profissionais do Mercado Hoteleiro sob a Ótica de Atores Sociais do Turismo da Capital Maranhense

David Leonardo Bouças da Silva¹

Narielson Costa Sousa²

Lana Montezano³

Resumo

Considerando que o capital humano é fator crítico de sucesso às organizações turísticas (Jauhari, 2006), este trabalho se debruça em torno das competências profissionais necessárias ao desempenho laboral (Bouças da Silva et al., 2016), sobretudo porque se observa uma dissonância entre interesses de contratantes e educadores (Siqueira et al., 2020). Diante disso, este estudo objetivou identificar as competências necessárias aos profissionais do mercado hoteleiro no contexto atual e futuro, sob a ótica de diferentes atores sociais atuantes no setor turístico de São Luís do Maranhão. Adicionalmente, buscou-se identificar carências de formação e desafios a serem enfrentados por estes trabalhadores. Metodologicamente, desenvolveu-se uma pesquisa de natureza qualitativa, transversal e descritiva, junto a representantes da esfera público-privada ligada ao turismo. Os dados foram coletados, por meio de roteiro semiestruturado elaborado, a partir de Brandão (2012) e Montezano (2019), apresentando três categorias: competências gerais e específicas para atuar no mercado hoteleiro; carências de competências na formação profissional; e desafios futuros relacionados às competências profissionais. As análises lançaram mão da técnica de Análise de Conteúdo. O referencial teórico se pautou nas discussões conceituais e apresentação de resultados de pesquisa empírica sobre competências profissionais, demonstrando a relevância dos trabalhadores na prestação de serviços de excelência, os quais dependem das suas competências desenvolvidas (Carvalho et al., 2011; Arango-Morales et al., 2020; Barbosa et al., 2014; Bouças da Silva et al., 2016; Bustreo et al., 2018; Gültekin & Icigen, 2018; Lamonato & Presser, 2015; Lima & Sinésio, 2018; Santos & Santos, 2018; Silva & Mota, 2013). Os resultados principais apontam que as competências gerais para atuar no mercado hoteleiro são “conhecimentos sobre comportamento do consumidor”, e “habilidades gerais em vendas, gestão e atendimento”. De forma específica, indicou-se “conhecimentos em gestão de receitas e idiomas”. Em comum, mapeou-se, como competências gerais e específicas, “atitudes de proatividade, empatia e ser hospitaleiro”, além da atitude específica de “ser ético”, o que sugere a compreensão dos aspectos atitudinais como elemento diferencial dos trabalhadores. Quanto às carências de

¹ Doutor em Administração (PPGA/UnB). Docente do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão (DETUH/UFMA). <http://lattes.cnpq.br/4840665574013160>. Email: david.boucas@ufma.br

² Bacharel em Turismo (UFMA). Auxiliar de segurança da Rede SARAH de Hospitais de Reabilitação. <http://lattes.cnpq.br/3537227827426879>. Email: narielsons@gmail.com.

³ Doutoranda e mestra em Administração (PPGA/UnB). <http://lattes.cnpq.br/8876142292537855>. Email: lanamontezano@gmail.com

competências na formação profissional, verificou-se lacunas relacionadas ao “conhecimento sobre idiomas, empreendedorismo e inovação”, além das “estratégias de aprendizagem aplicadas” que contribuam com o desenvolvimento de competências para desempenhos superiores. Os desafios futuros relacionados às competências profissionais versam acerca de “conhecimentos sobre marketing de destinos e métodos quantitativos”, afora as “habilidades de atender o novo consumidor, utilizar novas tecnologias”, o que demandará a necessidade dos profissionais se reinventarem para se manterem competitivos no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Competências profissionais; Carências na formação profissional; Desafios profissionais; Mercado Hoteleiro; São Luís do Maranhão.