



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE BAHIA – UNEB
DISCIPLINA: TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO
DOCENTE: MIRIAM FREIRE
DISCENTES: CARINA MASCARENHAS E EMANUELA CAMPOS

O PERFIL PROFISSIONAL DOS RECEPCIONISTAS EM HOTÉIS DE NEGÓCIOS NA CIDADE DE SALVADOR

**SALVADOR
2014**

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
CURSO DE TURISMO E HOTELARIA

CARINA MASCARENHAS
EMANUELA CAMPOS

**O PERFIL PROFISSIONAL DOS RECEPCIONISTAS EM HOTÉIS
DE NEGÓCIOS NA CIDADE DE SALVADOR**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo e Hotelaria da Universidade do Estado da Bahia UNEB, como requisito parcial para avaliação da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso, sob a orientação do professor Jailson Braga Brandão, pelos discentes da turma do 8º semestre, turno vespertino.

**SALVADOR
2014**

**CARINA MASCARENHAS
EMANUELA CAMPOS**

**O PERFIL PROFISSIONAL DOS RECEPCIONISTAS EM HOTÉIS
DE NEGÓCIOS NA CIDADE DE SALVADOR**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Turismo e Hotelaria, Departamento de Ciências Humanas I, da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Turismo e Hotelaria.

Orientador: Jailson Braga Brandão

Resultado: _____

Salvador, ____ de _____ 2014

Comissão Examinadora:

Orientador: Prof. Msc. Jailson Braga Brandão – UNEB

Mestrado em Psicologia Social pela UFPB.

Banca Examinadora: Prof. ^a Dra. Aliger dos Santos Pereira - UNEB

Doutorado em Desenvolvimento Regional e Urbano (UNIFACS).

Banca Examinadora: Prof.^a Rosana Santana dos Reis - UNEB

Especialista em Administração Hoteleira (pós-graduação) - SENAC/UFBA.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaríamos de agradecer aos nossos pais por toda a ajuda nos dada para a conclusão dos nossos estudos. De uma forma muito especial, agradecemos a Professora Miriam por nos indicar o orientador Jailson Braga para nos coordenar.

Agradecemos também a Rosana Reis e Áliger Pereira por aceitarem participar da banca examinadora. Rosana faz-se prazerosa a recordação das aulas ministradas, que sempre contribuíram nas discussões reflexivas sobre o exercício profissional do Bacharel em Turismo e Hotelaria.

Por fim agradecemos ao Professor Jailson Braga pela sua dedicação, paciência e competência no auxílio deste trabalho.

RESUMO

Este é um trabalho de conclusão do curso de Turismo, cujo objetivo foi traçar o perfil profissional dos recepcionistas em hotéis de negócios na cidade de Salvador. Para isso, foram propostos alguns objetivos específicos, tais como: identificar as atividades exercidas pelos recepcionistas; compreender quais os critérios de seleção de recepcionistas de hotéis; verificar com que frequência o setor de RH realiza o treinamento e desenvolvimento dos recepcionistas. Este trabalho permitiu observar como os hotéis exigem o perfil de seus profissionais, se dão ou não condições de crescimento pessoal e profissional aos funcionários. A qualificação humana é um fator importante na prestação de serviços hoteleiros, até porque a qualidade dos bens e serviços depende da atuação das pessoas, seja individualmente ou em grupo. Trata-se de um trabalho descritivo, cuja metodologia utilizada foi à pesquisa qualitativa, bibliográfica, com auxílio da pesquisa de campo. Os resultados propostos foram concluídos com a aplicação de entrevistas no setor de recursos humanos em 10% dos hotéis de negócios em Salvador. Conclui-se que a qualidade do serviço depende do perfil profissional do recepcionista hoteleiro aliada ao bom atendimento, sendo considerada crucial nos empreendimentos hoteleiros. Esta qualidade nos serviços vai depender do investimento da empresa no elemento humano. E o perfil profissional da função vai além do processo de recrutamento e seleção, pois recruta pessoas de diversas áreas do saber e o exercer da profissão que vai determinar se o candidato escolhido tem o perfil profissional ideal para o cargo.

Palavras chave: Hotéis de negócio. Setor de Recepção. Perfil Profissional do Recepcionista em Salvador.

ABSTRACT

This is a work of completion of the course of tourism, whose goal was to trace the professional profile of the receptionists in business hotels in the city of Salvador. To do this, were proposed some specific goals, such as: Identifying the activities carried out by the hostesses; understand what criteria of selection of hostesses of hotels; check how often the HR sector performs the training and development of the receptionists. This work allowed to observe how the hotels require the profile of its professionals, get along or not conditions for personal and professional growth for employees. The human qualifications are an important factor in the provision of hotel services, because the quality of goods and services depends on the performance of people, either individually or in a group. This is a descriptive work, whose methodology was qualitative research with help of the bibliographical field research. The proposed results were finalized with the application of questionnaires in the human resources sector in 10 business hotels in Salvador. It is concluded that the quality of service depends on the professional profile hotel receptionist coupled with good service, being considered crucial enterprises hoteliers. This quality in services will depend on the company's investment in the human element. And the professional profile of the function goes beyond the recruitment and selection process as it recruits people from different areas of knowledge and the exercise of the profession that will determine whether the successful candidate has the professional profile ideal for the job.

Keywords: Business Hotels. Receiving Sector. Professional Profile of the Hostess in Salvador.

LISTAS DE TABELAS

Tabela 1 -	Quem são os empregados da recepção dos hotéis de negócios em Salvador	32
------------	---	----

LISTAS DE QUADROS

Quadro 1 -	Funcionograma do Cargo de Recepcionista dos Hotéis de Negócios.	27
Quadro 2 -	Qualidades e Habilidades dos Recepcionistas nos Hotéis de Negócios em Salvador, 2014.	34

LISTAS DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Distribuição da Amostra de hotéis de negócios em Salvador	13
Gráfico 2 -	Distribuição dos empregados na recepção de hotéis de negócios segundo o tempo de experiência em hotelaria.	33

SUMÁRIO

1.	Introdução	10
2.	A recepção e o atendimento da hotelaria de negócios	14
3.	Análise do mercado hoteleiro no Brasil	18
3.1	Análise do mercado hoteleiro na Bahia	21
4.	Da excelência em hotelaria até o setor de recepção	23
5.	Análise e descrição do cargo de recepcionista em hotéis de negócios	26
6.	O perfil dos recepcionistas em hotéis de negócios	28
7.	Resultados obtidos	31
8.	Considerações finais	36
9.	Referências	39
10.	Apêndice A	43

1. INTRODUÇÃO

A indústria hoteleira atua no setor de serviços possuindo suas próprias características organizacionais, fornecendo hospedagem, segurança, alimentação e demais serviços inerentes à atividade de receber.

Beni (2001) afirma que a qualidade no Turismo refere-se ao serviço aliado ao produto e que o fator qualidade é o único critério que se impõe de maneira natural para determinar o êxito ou o malogro desses.

A globalização, intensificada na década de 90, afetou o mercado hoteleiro mundial, inclusive o segmento de hotéis voltados para os executivos, sendo assim aumentaram-se as exigências em termos de atendimento e serviços de quem pretende atender esses executivos.

Os hotéis que pretendem servir executivos, portanto, poderão beneficiar-se do aumento da demanda por este tipo de serviço, mas só terão sucesso aqueles que estiverem atentos às novas exigências dos executivos em suas viagens a negócios.

Com a expansão dos hotéis de negócio este trabalho procura responder a seguinte pergunta qual o perfil profissional dos recepcionistas dos hotéis de negócios de Salvador?

De acordo com o crescimento do número de hotéis de negócios na cidade de Salvador faz-se necessário à adequação e aprimoramento dos serviços oferecidos nos hotéis, principalmente o setor de recepção, que é a porta de entrada dos turistas. Dessa maneira, um bom atendimento proporciona que os hotéis contratem profissionais capacitados, habilitados e qualificados para cumprirem as exigências dos turistas e executivos e ainda assim manterem-se competitivos.

Devido ao aumento dos números de hotéis de negócios em Salvador faz-se necessário um estudo sobre o perfil profissional, a qualificação e capacitação da mão-de-obra e se tratando de um tema inédito em trabalhos acadêmicos foi escolhido o tema o perfil profissional dos recepcionistas em hotéis de negócios na cidade de Salvador.

A Hotelaria é um dos segmentos mais abrangentes do Turismo, composta por uma infinidade de detalhes. Com a necessidade do setor se profissionalizar e desenvolver-se cada vez mais se torna essencial a formação de profissionais completos e aptos a oferecer um serviço de qualidade. O objetivo geral deste trabalho é traçar o perfil dos recepcionistas dos hotéis de negócios na cidade de Salvador. A partir dele têm-se os objetivos específicos: identificar as atividades exercidas pelos recepcionistas

ver (quadro 1 .p.31) ; compreender quais os critérios de seleção de recepcionistas de hotéis; verificar com que frequência o setor de RH realiza o treinamento e desenvolvimento dos recepcionistas.

Atualmente, o mundo do trabalho tem passado por mudanças que geram alterações nas situações laborais, como, por exemplo, processo de terceirização e enxugamento de mão-de-obra. Este fato traz repercussões no perfil dos trabalhadores, pois a cada ano passado o mercado exige um novo perfil desse profissional. Estar atento a estas mudanças e preocupar-se com o impacto das mesmas na qualidade dos serviços prestados, pode ser fator determinante quando o assunto é perfil profissional. Através deste estudo serão ilustradas as funções, habilidade e qualificação dos recepcionistas hoteleiros e as principais mudanças que o mercado exige. A partir dos resultados obtidos essa pesquisa servirá como fonte de estudo para que os hotéis de Salvador possam lidar melhor com a qualificação e capacitação do trabalhador na prestação de serviços na recepção hoteleira.

Conforme o Centro de Produções Técnicas (CPT), o recepcionista é o responsável pela primeira impressão que o hóspede tem do hotel e dos serviços que oferece. Porém a contratação deste profissional tem acontecido de forma muitas vezes improvisada, dada à diversidade de formação, exigindo-se, geralmente, apenas uma boa aparência e o Ensino Médio.

A metodologia utilizada foi à pesquisa descritiva e pesquisa bibliográfica com o objetivo de delinear os elementos fundamentais voltados para a Hotelaria. Na fase de levantamento de dados e análise de resultados, buscou-se verificar a forma como os hotéis em Salvador exigem o perfil profissional de seus recepcionistas.

A coleta de dados baseou-se em uma entrevista estruturada, aplicadas nos setores de Recursos Humanos de determinados hotéis. Como método de procedimento, foi usado o histórico, pois será necessário um estudo do histórico dos perfis ao longo dos anos dos recepcionistas dos meios de hospedagem para se chegar à conclusão se influenciou o modelo atual de perfis do tema abordado.

Este trabalho tem como natureza a pesquisa qualitativa, pois trata de analisar o setor, através de aplicação de entrevistas, isso porque este possui uma grande complexidade.

Segundo Siqueira (1995), as vantagens da utilização da pesquisa qualitativa, ou seja, de entrevistas individuais, é que elas podem explorar questões mais complexas

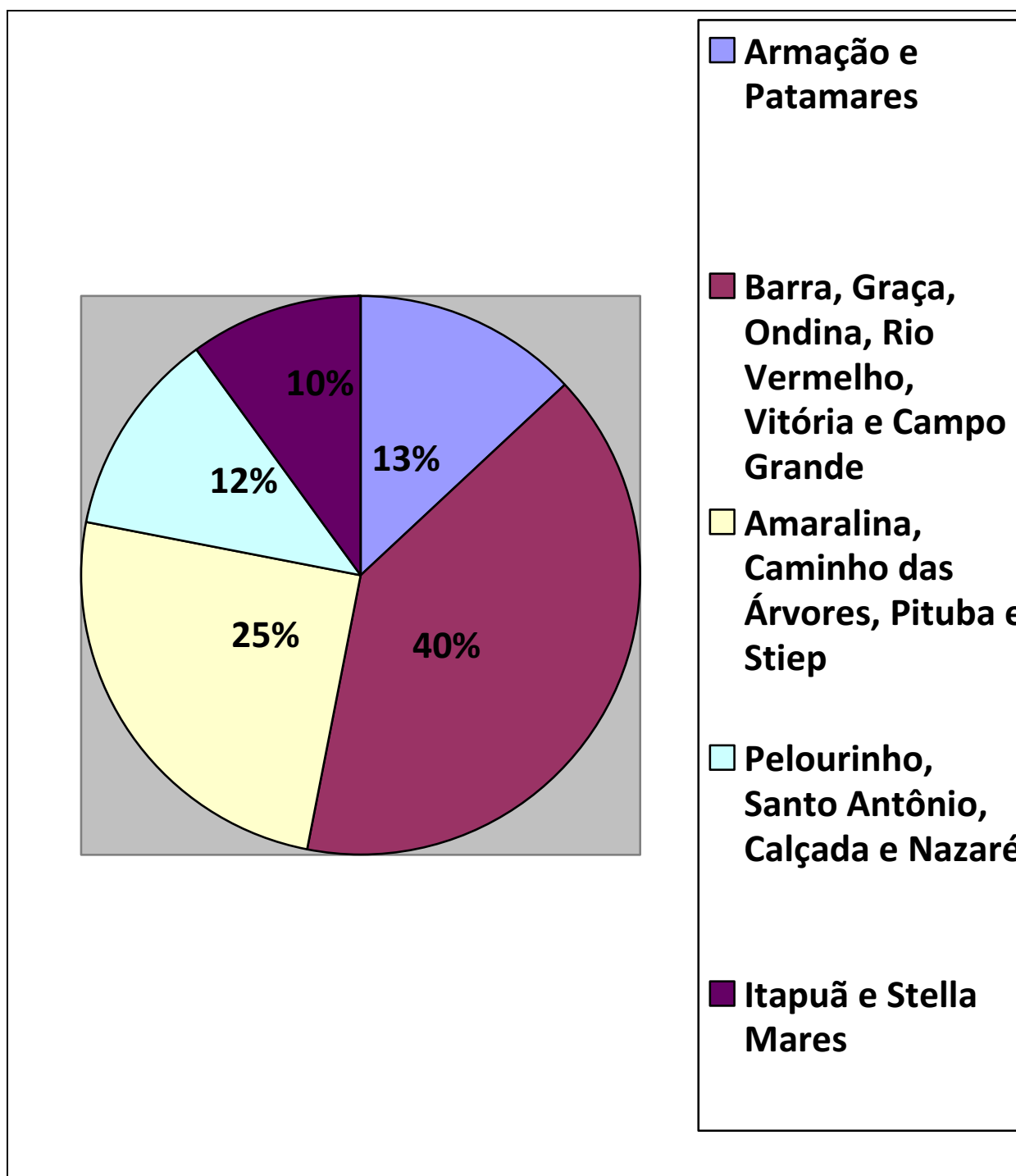
e assim, obterem-se respostas mais aprofundadas, além de possibilitar entrevistas mais demoradas e também garantia de sigilo. Isso facilita interpretar detalhes com um maior grau de complexidade, ou ir explorar mais alguma pergunta que tiver grande relevância no momento da entrevista.

Todo projeto foi elaborado com pesquisas através da internet, consulta a instituições através dos próprios sites, consultas a trabalhos anteriores relacionados com o tema, livros, revistas, artigos, jornais e pesquisa de campo.

Os resultados propostos foram concluídos com a aplicação de entrevistas no setor de recursos humanos em 10% dos hotéis de negócios em Salvador. Esses 10% foram escolhidos por conveniência, ou seja, por ter tido pouco tempo para a execução do trabalho e por isso não se pôde expandir e ampliar essa porcentagem, porém este trabalho poderá ser expandido pelos próximos graduandos.

Foram aplicadas 12 entrevistas nos meses de outubro a dezembro de 2014, nos estabelecimentos na região da Barra, Costa Azul, Stiep e Caminho das Árvores no setor de recursos humanos. Foram escolhidos esses bairros, pois lá estão concentrados os hotéis de negócios como se segue no gráfico 1, porém foram estudados só 10% dos hotéis por ter pouco tempo para a elaboração do Trabalho e pela constante desconfiança e dificuldade de conseguir as portas abertas dos hotéis.

Gráfico 1 - Distribuição da Amostra de hotéis de negócios em Salvador



Fonte: ELABORAÇÃO PRÓPRIA, 2014

A pesquisa identificou que 40% dos hotéis se localizam na região da Barra, Graça, Ondina, Rio Vermelho, Vitoria e Campo Grande. A segunda maior concentração se encontra na região de Amaralina, Caminho das Árvores, Pituba e Stiep, com 25%, conforme gráfico 1.

Com esse gráfico é relevante dizer que por ter uma maior concentração de hotéis de negócios nesses bairros que é a temática do trabalho é apresentável a escolha dos mesmos para a obtenção do resultado do trabalho.

Conclui-se que para atuarem em hotelaria, o setor de recepção exige comprometimento e qualificação, sendo assim o governo está criando programas de capacitação como o PRONATEC, como forma de incentivar a profissão e o turismo.

A relevância desta discussão será a de contribuir para o estudo e entendimento do perfil profissional do recepcionista hoteleiro, analisando desde a recepção, suas funções, capacitação, habilidades até a adaptação aos novos perfis exigidos pelo mercado de trabalho.

Este trabalho está estruturado assim: o primeiro capítulo tem a introdução que traz o objetivo geral, específicos, a justificativa, a metodologia utilizada, o segundo capítulo tem a recepção e o atendimento da hotelaria de negócios, o terceiro capítulo traz a análise do mercado hoteleiro no Brasil e na Bahia, o quarto capítulo traz da excelência em hotelaria até o setor de recepção, o quinto capítulo traz a análise e descrição do cargo de recepcionista em hotéis de negócios, o sexto capítulo traz o perfil dos recepcionistas em hotéis de negócios, o sétimo capítulo traz as análises e resultados obtidos, o oitavo capítulo tem a conclusão que finaliza o trabalho e o nono capítulo traz as referências.

2. A RECEPÇÃO E O ATENDIMENTO DA HOTELEIRA DE NEGÓCIOS

O turismo hoje é considerado uma indústria muito importante na economia mundial, alguns países sobrevivem exclusivamente dessa atividade e investe em seu desenvolvimento, o turismo representa um incremento na economia desses países, pois para que este exista com qualidade é necessário o investimento em diversos setores considerados cruciais, como mobilidade urbana, segurança, higiene, equipamentos de lazer etc., toda essa aplicação de capital reflete beneficemente na população do local criando novas fontes de renda e melhor qualidade de vida, como melhor explicam os autores Liekorish e Jenkins.

É essencialmente um conceito econômico, baseado no fato de que o viajante, conforme descrito pela definição de “turismo”, gasta dinheiro no destino visitado, o qual é ganho fora de tal localidade ou de tal país. Assim, o turismo representa uma injeção externa de riqueza e receitas consideráveis para a área que recebe o turista (LIEKORISH; JENKINS, 2000, p.50).

Dessa forma, à medida que a atividade turística foi crescendo a hotelaria também foi ganhando espaço, portanto é de fundamental relevância falar um pouco sobre o seu processo histórico para facilitar a compreensão dessa atividade tão importante por gerar emprego e renda para muitas pessoas e ajudar na economia de diversas localidades.

A atividade hoteleira surgiu há muitos séculos atrás, ela se expandiu e hoje desponta como uma das maiores indústrias mundiais.

Segundo Sancho (2001, p. 79) a hotelaria, pode ser definida como “o sistema comercial de bens materiais e inatingíveis dispostos para satisfazer às necessidades básicas de descanso e alimentação dos usuários fora de seu domicílio”.

A indústria hoteleira, do setor de serviços, tem se mostrado um importante segmento da economia em termos de movimentação de recursos, geração de empregos e principalmente atração de capital. Portanto, há a necessidade de estar sempre se inovando, buscando o melhor para seus clientes, preparar seus funcionários para atender bem e acima de tudo está atento à necessidade de cada cliente em especial. (SOUZA, 2006).

Os hotéis hoje são prestadores de serviços turísticos para a sua clientela, mas se justificam pela necessidade do homem avançar em seu espaço, conquistar novas fronteiras e descobrir novos limites.

Os hotéis, segundo Castelli (2007) são empresas de hospedagem inseridas no sistema turístico como produto. A empresa hoteleira dá o suporte para a estadia do turista, ou seja, para a hospedagem.

A Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR, 2008, p. 8), atual (Instituto Brasileiro de Turismo), considera empresa hoteleira como “empresa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira”.

Hotéis de negócios são o meio de hospedagem que acolhe pessoas que estão em plena atividade econômica ou com participação em eventos para aprimoramento profissional (convenções, congressos, feiras, entre outros) e esses hotéis geralmente se localizam nos centros urbanos. Hoje se considera que :

“O Hotel de negócios é o meio de hospedagem que reúne as facilidades necessárias ao abrigo de pessoas em deslocamento resultante da sua atividade econômica. Entre os seus clientes estão incluídas, também, as pessoas que se deslocam para participar em eventos com vista ao seu aprimoramento profissional tais como convenções, feiras e exposições, workshops ou congressos” (Ayres, 2002. p. 193-201).

Os hotéis de negócio geralmente estão localizados nos centros urbanos e urbano-industriais.

O diferencial nos hotéis de negócio está na adequação de suas instalações às necessidades de seus clientes e na eficiência dos serviços prestados. Um sistema de comunicações eficiente, a prestação de serviços express como: check-in , check-out , serviço de quarto e serviço de lavanderia 24 horas, são exemplos de alguns serviços ou atendimentos que repercutem de forma positiva na imagem de um hotel de negócios. Ambientes que reproduzam escritórios virtuais, equipados com material de última geração e espaços preparados especialmente para a realização de eventos e congressos apresentam elevado nível de competitividade e têm a preferência dos hóspedes.

Os hotéis lidam com diversos tipos de clientes, e é na recepção onde podemos identificar melhor cada um deles. Pode ser um turista internacional, um executivo de outro estado do Brasil, um cliente local que veio participar de um congresso ou de uma festa nas dependências do hotel. Independente do objetivo que traz o cliente ao hotel, o que mais preocupa a recepção são as atitudes que estes clientes assumem junto ao balcão. Tais atitudes podem abranger uma gama de comportamentos e valores tão diversificados quanto os clientes que frequentam o hotel (RODRIGUES, 2006).

A Estrutura Organizacional de um hotel varia de acordo com o seu tamanho e gerenciamento. Todos os setores são importantes para o funcionamento do mesmo, setores como governança, recepção, alimentos e bebidas, reservas, eventos, entre outros. Cada setor possui as suas determinadas atividades e precisam de profissionais qualificados para exercer cada função.

Diante disso, dentre os setores em um hotel, a recepção é conhecida como o “coração e o pulmão”, pois é responsável pelo registro e por um conjunto de atividades, de informação e controle dos hóspedes. Na recepção se estabelece o primeiro contato do hóspede com o pessoal do hotel. Ela deve estar localizada em uma posição estratégica,

ou seja, ser visível desde a entrada principal e permitir a total visualização dos acessos às áreas da hospedagem (ALONSO, 2008).

O profissional que atua na recepção de um hotel tem que atender com presteza e agilidade os hóspedes, tirando todas as suas dúvidas e dando soluções aos seus possíveis problemas.

O atendimento está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. “O atendimento estabelece dessa forma uma relação de dependência entre o atendente, a organização e o cliente”. (CARVALHO, 1999, p. 233)

Segundo Kotler (2000), o atendimento ao cliente envolve todas as atividades que facilitam aos clientes o acesso às pessoas certas dentro de uma empresa para receberem serviços, respostas e soluções de problemas de maneira rápida e satisfatória. Para tanto é necessário que o atendente de uma empresa conheça os requisitos básicos para um bom atendimento ao cliente.

A qualidade no atendimento é a porta de entrada de uma empresa, onde a primeira impressão é a que fica.

Marras (2000) apud Höpner (2008) aponta as seguintes responsabilidades que o Recursos Humanos atualmente é responsável: controles de frequência, faltas ao trabalho, pagamentos, admissões, cumprimento da CLT, cargos e salários, recrutamento e seleção, treinamento, avaliação de desempenho, entre outras atividades. Passando assim a ter uma abrangência maior dentro das organizações. Lucena complementa que:

“O planejamento de recursos humanos compreende o processo gerencial de que a identificação das necessidades organizacionais de recursos humanos e o consequente desenvolvimento de políticas, programas, sistemas e atividades que satisfaçam essas necessidades, a curto, médio e longo prazos, tendo em vista assegurar a realização das estratégias do negócio, dos objetivos da empresa e de sua comunidade sob condições de mudanças.” (LUCENA, 1990, p.84)

O funcionário responsável pela recepção é o recepcionista, profissional que tem como principal função atender ao hóspede quando este chega ao hotel, devendo lhe proporcionar uma acolhida cortês e eficaz, satisfazendo ou superando as expectativas do cliente. Ele deve desempenhar de forma eficiente seu trabalho, uma vez que a satisfação do hóspede com o hotel começa pelo recepcionista (VIEIRA, 2005).

O recepcionista é um prestador de serviços que exerce esse papel estratégico dentro da empresa. Reconhecer sua importância e responsabilidade no processo possibilita demonstrar ao cliente a qualidade e a excelência da empresa. Sendo assim, é imprescindível a sua qualificação, pois este é o ponto de partida de todas as organizações. É no momento da recepção que a empresa demonstra do que ela é capaz (OLIVEIRA, 2010).

O recepcionista deve contribuir para o fluxo produtivo dos clientes internos e externos. Para isso, é necessário que haja sintonia entre ambos e pró-ação da recepcionista. Este funcionário deve possuir clareza das suas atividades, deveres, direitos, rotinas, responsabilidades, limites de autonomia e expectativas da sua liderança. Além disso, precisa estar atento ao planejamento diário e controle das providências a serem tomadas, dando sugestões à chefia que contribuam para o aumento da eficácia do trabalho (OLIVEIRA, 2010).

Da mesma forma, a aparência é primordial, pois a competência e a maturidade profissional também transparecem por meio da maneira de se vestir, de se calçar, de se maquiar e de se relacionar. Transmitir um impacto visual agradável, que denote bem-estar e segurança, consolidará uma imagem de respeito, estima e competência (OLIVEIRA, 2010).

3. ANÁLISE DO MERCADO HOTELEIRO NO BRASIL

No Brasil, devido à inexistência de viajantes a hotelaria não evoluiu por muitos anos. Sendo assim, não havia demanda para locais de pouso. Isto porque os bandeirantes quase não permaneciam no vilarejo, pois estavam preocupados em escravizar os índios, explorar terras e buscar ouro e prata para a Coroa Portuguesa. (ZILIO, 2002).

Na idade média, assim como na Europa a Ordem Católica originou as primeiras instituições hospedeiras. Foram construídas hospedagens no Terreiro de Jesus, em Salvador, no Rio de Janeiro, foi um construído um anexo ao Mosteiro de São Bento para acomodar os viajantes.

Em meados do século XIX havia muitas hospedagens no Rio de Janeiro, porém faltava qualidade nos serviços prestados, pois a diferença entre o Brasil e os países desenvolvidos eram enormes no padrão socioeconômico.

Com a obrigação de aperfeiçoamento e adequação as mudanças surgidas ao longo do século, surgiram alguns hotéis de melhor qualidade como o Ravot, no Rio de Janeiro, O Grand Hotel em São Paulo que ofereciam maior conforto e requinte.

No Século XIX , as viagens em busca de lazer e culturas se intensificaram, havendo um processo de massificação do turismo.

Em 1948 com a chegada dos bandeirantes, os caminhos desbravados por eles, mais tarde viraram trânsito de mercadorias e pessoas que logo viraram as primeiras hospedarias no interior do Brasil. Nascia Ranchos a beira da estrada que desencadearam a atividade hoteleira.

A década de 40 foi marcada pelo grande desenvolvimento da hotelaria devido aos incentivos dos governos estaduais. Foram construídos hotéis cassinos que marcaram época pelas edificações suntuosas e animação, hotéis nas estâncias minerais e nas áreas de apelo paisagístico (ZILIO, 2002).

Em São Paulo o desenvolvimento da hotelaria esteve ligado ao turismo de negócios, já no Rio de Janeiro era mais voltado para o turismo de lazer, ganhou destaque internacional por suas belezas naturais e a música popular Brasileira, seu marco hoteleiro foi o Copacabana Palace.

O crescimento do segmento de luxo e o aumento da profissionalização no setor foram cruciais para a promoção da hotelaria Brasileira no cenário internacional.

O setor de hotelaria no Brasil experimentou grande impulso a partir dos anos 1970, no contexto dos maiores investimentos em infraestrutura urbana e de transporte e do crescimento da renda. Neste período ocorre a entrada das redes internacionais no Brasil e se inicia um movimento de lançamento de novos empreendimentos em várias cidades do país, com destaque para São Paulo, Rio de Janeiro e algumas capitais do Nordeste. Em resposta à entrada de novos concorrentes, as empresas hoteleiras nacionais passam a investir na modernização e expansão dos empreendimentos.

Os anos 70 foram marcados pela época de ouro da hotelaria no Brasil. Foi criada a EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo) que analisava e aprovava projetos de turismo e hotelaria que eram financiados pelo Banco do Brasil e outros bancos estaduais (ZILIO, 2002). Foi criado também o Fungetur (Fundo Geral de Turismo) que disponibilizava incentivos fiscais na implantação de hotéis. Esta nova fase da hotelaria propiciou a construção de hotéis de luxo, os chamados cinco estrelas. Este

período também é marcado pela chegada das redes hoteleiras internacionais. Mesmo sem uma grande quantidade de hotéis, estas redes vão criar uma nova orientação na oferta hoteleira, com novos padrões de serviços e preços (ANDRADE, BRITO e JORGE, 2003).

Com a criação da EMBRATUR (Instituto de Turismo), muitos projetos de turismo e hotelaria foram aprovados, evoluindo a hospedagem Brasileira. Com os investimentos das Superintendências governamentais a hotelaria do Brasil adquiriu status internacional.

Foram construídos hotéis em todos os estados do Brasil, inclusive nos interiores desses estados, de três, quatro e cinco estrelas, resorts e pousadas, intitulado a chamada época de ouro da hotelaria.

Com os planos econômicos brasileiros, entre 1980 e 1990, muitas redes internacionais de hotelaria se ausentaram do país. Todavia, a partir do 1994 (Plano Real) juntamente com estabilidade econômica do país, as redes voltaram ao Brasil, com uma forte expansão hoteleira, porém com uma redução da taxa média de ocupação (SAAB e DAEMON, 2001).

Os Hotéis de negócios cresceram entre 1991 e 1995, apresentando um incremento de 13% no setor de turismo.

Em 1998, com o crescimento do turismo de negócios, os executivos representaram cerca de 70% da ocupação do Transamérica São Paulo e os eventos corresponderam aproximadamente a 40% de suas receitas. Ainda em 1998, cerca de 40% da receita da rede, que também opera nove flats, eram provenientes desse hotel.

Nas Grandes Redes de Hotéis do Brasil, inclusive os de negócios os salários dos recepcionistas variam de R\$ 1.000,00 (mil reais) a R\$ 3.000,00 (Três mil reais), já nos pequenos hotéis o salário varia de um salário mínimo até R\$ 800,00 (oitocentos reais). Os valores estão parecidos com os que são oferecidos na Europa, o que difere é a questão tributária, a carga de tributos pagos pelos Brasileiros é o dobro dos que pagam os Europeus.

A partir de 1998, a rede passou a operar em regime de arrendamento, sendo o primeiro empreendimento, nessa linha, o Transamérica Morro do Conselho, localizado em Salvador.

A hotelaria de hoje vem se modernizando. Com a introdução de novos serviços com o advento da internet está sendo imprescindível ter uma sala virtual para

atender as necessidades dos hóspedes em fazer seus negócios ou até mesmo enviar notícias para a sua família. Esta tendência deverá aumentar com a adoção de novos produtos e métodos de operacionalização [...] Outros itens como multiplicidade de serviços e funções num só ambiente também serão importantes, já que os clientes precisam de opções dentro de um hotel (FERREIRA, 2002, p.69).

O segmento hoteleiro a cada dia eleva seu nível de sofisticação e importância na economia e na sociedade, com mais visibilidade, facilidades e qualificação empreendedora e profissional.

Cabe assinalar, finalmente, a importância que tem hoje, na indústria hoteleira brasileira, o nível de competência profissional da administração dos hotéis, pois os resultados financeiros positivos e a maior competitividade do empreendimento vão depender, cada vez mais, da qualidade e do profissionalismo.

3.1. ANÁLISE DO MERCADO HOTELEIRO NA BAHIA

O setor hoteleiro seguiu o ritmo mundial com todas as transformações tiveram que adaptar-se e expandir seu empreendimento com foco no cliente.

Em 1980 a segunda maior operadora nacional de hotéis, a tradicional rede Othon, apresentou sucessivos resultados negativos vendo-se obrigada a implementar, a partir dos anos 90, sucessivas transformações tecnológicas e organizacionais, imprescindíveis para manter-se atuante em um mercado tornado mais dinâmico e competitivo com o avanço das redes internacionais (LIMA, 2003. p.37)

Nos anos 90 com o governo Collor, houve mudanças econômicas, políticas e sociais, principalmente com a criação do Plano Real, que consistia na abertura do mercado. Durante esse período com afirmaram Barros e Goldenstein (1997, P.14), sobre a tradicional empresa nacional que, “[...] as decisões de investimento recomeçaram como única garantia de sobrevivência num mundo que passou a ser competitivo. Aquelas que não mudaram sua atuação ou fizeram muito tarde já morreram ou morrerão”.

Para sobreviverem a essas mudanças os hotéis já instalados tiveram que adaptar-se com a flexibilidade na produção e no gerenciamento.

Com essa adaptação do setor hoteleiro, foi exigida uma maior qualificação profissional, como o conhecimento em línguas estrangeiras, contudo não houve aumento da remuneração.

Desde que assumiu o comando do estado, em 1991, o novo governo identificou a necessidade de recuperar os índices de desenvolvimento da atividade turística [...] Tomando como referência as diretrizes do PRODETUR – BA [...], o governo estadual, gradualmente, deu início à implantação das estratégias direcionadas ao desenvolvimento do turismo no Estado (QUEIRÓS, 2002. p. 154).

Em 1991 o governo da Bahia, promoveu a ampliação e aumento na qualidade do produto turístico e a desconcentração do desenvolvimento do turismo.

O setor hoteleiro tem sido um dos principais beneficiados pelo impulso turístico Baiano. Em 1996, a taxa de ocupação média dos hotéis, em Salvador, era de 48% e a diária média em um estabelecimento de luxo não superava US\$ 50,00. Em 2000, a taxa de ocupação passou a 65,51 %, e a diária média, em estabelecimentos congêneres, para US\$ 120,00. De acordo com a Bahiatursa, os hotéis da categoria luxo foram os mais demandados, respondendo por cerca de 50% da taxa de ocupação, enquanto os hotéis das categorias superior e econômica participaram. Respectivamente, com 23% e 18% (BNDES, 2001)

Esta estratégia do Plano Nacional de Turismo para o desenvolvimento do turismo, na Bahia, resultou para o período de 1991 a 2000, em um crescimento da ordem de 221% no fluxo turístico receptivo [...] (BNDES, 2001)

Em 1996 foi criado na Bahia o primeiro hotel com recursos da PREVI (Previdência Privada dos Funcionários do Banco do Brasil) que foi chamado de complexo de Sauipe.

O foco dos hotéis mudou de instalações para serviços. Ao longo do tempo aumentaram seus empreendimentos, construindo centro de convenções, salas de eventos, aumentando o número de apartamentos, ou seja, estavam investindo em tudo que podiam para estarem aptos a concorrência e a sobrevivência.

Nesse novo cenário da evolução turística, “o litoral nordeste apresenta-se como uma tradução localizada de um projeto nacional de turismo, que visa mudar a posição marginal do país entre os destinos turísticos mundiais” (CRUZ, 2000, p.133).

Em 1999, a cidade de Salvador já havia se classificado, no Brasil, como 4º portão de entrada para turistas estrangeiros.

É de se destacar a mudança que a hotelaria Baiana passou graças à contribuição dos investimentos internacionais e da concorrência que os novos hotéis representavam.

A expansão das redes hoteleiras além de suas fronteiras para obter economia de escala, empregando técnicas de produção melhores que as locais, geraram um avanço da rede hoteleira em Salvador e o investimento em redes hoteleiras voltadas para o negócio, como meio de se diminuir o problema da sazonalidade Baiana.

Essa evolução transformou todo o trade hoteleiro já existente.

4. DA EXCELÊNCIA EM HOTELARIA ATÉ O SETOR DE RECEPÇÃO

A hotelaria vem se desenvolvendo a cada dia, se expandindo por vários territórios. Devido “a explosão do turismo, no final do século XX, os hotéis ganharam grandes proporções e se construíram em grandes mega-redes.” (CASTELLI, 2003, pág. 87). Porém, tal atividade – a do segmento hoteleiro – encontra-se em processo de amadurecimento, precisando de melhorias e inovações de serviços constantes, já que a disputa pelo mercado turístico, que possui milhões de viajantes, só tende a crescer, produzindo novos produtos/serviços para atender os mais distintos tipos de turistas. O crescimento desse setor causa a competitividade entre empreendimentos do mesmo nicho de mercado, sendo tal competitividade vista como uma forma de sobrevivência, visto que durante esse processo, os estabelecimentos turísticos idealizam, projetam e expõem novos produtos/serviços, tendo, por meio de tais ações, o intuito de se renovar a imagem de seus empreendimentos frente à demanda que os compõe, para que, através disso, seja possível fidelizar e/ou aumentar o consumo e a permanência de seu espaço.

Segundo Castelli (2003), diz que a explosão do turismo proporcionou uma expansão das empresas hoteleiras exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação da estrutura organizacional hoteleira. Dentro da estrutura organizacional simples, fez sentir-se a necessidade de uma melhor formação, para dar maior fluidez e organização aos serviços. Já nos médios e grandes hotéis, de estruturas mais complexas, a exigência do elemento humano qualificado é bastante importante e conseqüentemente o homem deve estar preparado para assumir e gerir a empresa de acordo com o seu crescimento.

Como as empresas hoteleiras em relação a sua estrutura física, vem crescendo e se modernizando a cada dia que passa, é importante que o homem também se modifique enquanto profissional diante dessas mudanças.

“Além da formação técnico-científica, deve-se pôr em evidência também qualidade humanas do profissional especializado. O profissional hoteleiro trata

diretamente com gente e busca, através da prestação de seus serviços, a satisfação das necessidades e dos desejos de outros seres humanos. Isso exige um engajamento pessoal total, muita iniciativa e criatividade. É da análise das aptidões físicas, intelectuais, sociais, de caráter de trabalho que se pode forjar o verdadeiro profissional, isto é um homem vocacionalmente voltado para a hotelaria” (CASTELLI, 2003, p.37).

Treinar e desenvolver pessoas em uma organização é fundamental para o seu funcionamento, juntamente a utilização de artifícios para incentivar e motivar os funcionários da organização. Como se trata de uma organização voltada para o setor de serviços, um bom atendimento é a alma do negócio e com isso surge uma preocupação demasiada em relação aos processos comportamentais dos recepcionistas.

Todo esse contexto mostra a importância de um bom profissional para o desenvolvimento das práticas hoteleiras. Como o setor hoteleiro envolve um amplo mercado de serviços prestados a forma de como é desenvolvida a prática dos profissionais atuantes é fundamental para o desenvolvimento do setor, pois o público usuário desse serviço está a cada dia que passa mais exigente. Como diz Castelli (2001), a “indústria” hoteleira apresenta uma diversidade muito grande de tarefas que exigem certa habilidade na execução.

Segundo Castelli (2003), através de ações que contemplem a busca pela qualidade bem como o comprometimento com a excelência dos serviços, o empreendimento terá como benefício a prevenção de erros, o que certamente diminuirá a produção de custos deste estabelecimento, pelo simples fato de não mais desperdirmos tempo e dinheiro corrigindo-os. Por meio desse princípio, obteremos a tal almejada produtividade (fato mensurado pelo oferecimento de produtos/serviços cada vez melhores, tendo como contraponto a redução dos custos de sua produção). Por não ter a necessidade de corrigir esses erros, o empreendimento poderá oferecer serviços com qualidade e bom preço, fato decisivo para torná-lo competitivo no mercado, garantindo assim, sua sobrevivência.

A excelência de produtos/serviços em ambientes hoteleiros é almejada por vários empreendedores do setor hoteleiro que buscam agradar, aumentar e fidelizar sua demanda. Para obter tal excelência é interessante esquematizar um processo de gestão e operacionalização que deve ser rigorosamente seguido.

As diversas habilidades e capacidades necessárias a execução dos trabalhos na hotelaria, se aprofunda no setor de recepção, pois é nesse setor que os clientes do hotel interagem diretamente, aumentando sua relevância para o negócio.

O cliente é recebido pela recepção, mantém-se permanentemente em contato com ela durante toda a sua estada. Cabe o pessoal da recepção se preocupar: com o zelo pela aparência pessoal, cortesia, que pode ser materializada através de um sorriso, atenção, boa disposição, preocupação constante; cooperação, acolhendo o hóspede da melhor maneira possível, na descrição e ser honesto e leal. Ser discreto significa: “abster-se de tecer comentários sobre o que disse ou fez determinado hóspede; evitar tratamento demasiadamente íntimo com os hóspedes, mesmo com os mais extrovertidos; falar com o hóspede em voz baixa e clara”. (CASTELLI, 2003, p.163)

Como já foi dito, é na recepção, que ocorre o primeiro contato do hóspede com o hotel, sendo assim, é de grande importância que se estabeleça uma boa comunicação.

A comunicação é um processo complexo, e as possibilidades de enviar mensagens de maneira errada ou distorcida são numerosas (CHIAVENATO, 1999).

Para Torre (2001), esse setor é extremamente importante, pois é o primeiro que entra em contato com os hóspedes, é o centro de informações durante a permanência e o último contato na saída. Recepção é o termo designado ao espaço onde registram hóspedes, se retiram as chaves, correspondência ou recados, se obtêm informações, se depositam valores e pagam contas. Em um hotel pequeno o número de pessoas diferencia-se do hotel de grande porte. Os alojamentos que os hotéis oferecem ao público tradicionalmente consistem de quartos simples, duplos ou suítes. Para famílias com crianças, geralmente são colocadas camas extras para as crianças ou berços para os bebês. Alguns hotéis dispõem de algumas suítes enquanto outros fazem combinações abrindo portas para conectar dois quartos. Tendo o recepcionista confirmado que a reserva do quarto está em ordem, o hóspede preenche a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes a FNRH com as informações necessárias.

Logo após esses procedimentos de chegada, o hóspede é encaminhado ao seu quarto e durante todo esse procedimento é importante que o mesmo se sinta bem e seja bem recepcionado e não só durante a chegada, mas durante toda sua estadia no hotel. Torre afirma também que pode acontecer de não ter quarto disponível para um hóspede com reserva confirmada e quando isso ocorre o mesmo é direcionado a outro

estabelecimento pelo gerente ou recepcionista. Muitos hotéis têm limite determinado para o término do serviço prestados diariamente e quando o hóspede ultrapassa esse limite, o hóspede terá que pagar uma diária extra ou pelo menos uma fração do dia. Para a maioria dos clientes, os funcionários da recepção são representantes do hotel; onde sua habilidade para trabalhar adequadamente é um fator importante para o sucesso deste.

O Recepcionista tem que exercer as tarefas de maneira cortês e eficiente, atingindo os desejos e anseios dos hóspedes com as normas do hotel.

5. ANÁLISE E DESCRIÇÃO DO CARGO DE RECEPCIONISTA EM HOTÉIS DE NEGÓCIOS

A descrição do trabalho do recepcionista no hotel de negócios segue o mesmo padrão dos demais tipos de hotéis. Os hotéis de negócios descrevem o cargo de recepcionista como sendo o desempenho do trabalho profissional com qualificação e habilidades especializadas, unindo a prática de acolhimento e pré-atendimento aos hóspedes, trabalhando sob supervisão de um chefe de recepção, porém possuindo autonomia para resolução de problemas.

De acordo com França (2008), para que um processo de Recrutamento atraia um considerável número de pessoas com o perfil desejado, é de suma importância uma descrição detalhada do cargo, com as competências e os pré-requisitos necessários para o cargo bem definidos.

O profissional recepcionista hoteleiro exerce múltiplas funções no hotel e é de fundamental importância para o seu funcionamento. “A CBO é o documento que reconhece, nomeia e codifica os títulos e descreve as características das ocupações do mercado de trabalho brasileiro” (Ministério do Trabalho em Emprego, 2002).

Segundo a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), o profissional que atua como recepcionista em hotel “Recepciona os hóspedes e clientes em hotéis ou estabelecimentos similares, identificando-os e averiguando suas pretensões, para prestar-lhes informações, fazer reservas de acomodações, receber recados e/ou encaminhá-los de acordo com seus pedidos”.

Segundo Davies (2003), o Recepcionista do hotel tem as seguintes funções: Proporcionar Serviço de Qualidade e trabalho de equipe, satisfazendo ou ultrapassando as expectativas dos hóspedes e funcionários; Cumprir suas obrigações de recepcionista de uma forma cortês, em tempo hábil e de acordo com as normas e os procedimentos do hotel; Atender ao telefone de acordo com as normas e os procedimentos do hotel.

A partir do que os autores acima trazem, percebe-se um alinhamento quanto às habilidades e competências que um profissional precisa ter para ocupar esse cargo. Para que o profissional recepcionista exerça suas atividades com excelência algumas competências, habilidades e atitudes são fundamentais para um bom desempenho. Leme (2007) destaca a importância de se conhecer detalhadamente a função profissional e as características dos candidatos e descreve esse processo como CHA (conhecimento, habilidades e atitudes). O Conhecimento (C), diz respeito às experiências vivenciais, aprendizados adquiridos pelo sujeito nas escolas, universidades, livros; é o saber. As Habilidades (H), os atos de fazer, saber executar, o que utilizamos do conhecimento na prática diária; é o saber fazer. E as Atitudes (A), referem-se à predisposição individual para conhecer e fazer, é o querer fazer.

Com essas características profissionais (CHA), podemos apresentar um funcionograma no quadro 1 como se segue abaixo:

Quadro 1 – Funcionograma do Cargo de Recepcionista dos Hotéis de Negócios

CARGOS	FUNÇÕES ESSENCIAIS
RECEPCIONISTA DE HOTÉIS	Recepcionar e atender os hóspedes
	Atender com presteza, eficiência e cortesia às demandas dos hóspedes no check-in e no check-out e durante toda a permanência no Hotel, proporcionando assim um serviço diferenciado aos mesmos.
	Direcionar os hóspedes aos seus respectivos quartos
	Dar todas as informações necessárias para a sua estadia
	Proporcionar Serviço de Qualidade e trabalho de equipe, satisfazendo e ultrapassando as expectativas dos hóspedes.
	Estar a par dos acontecimentos no Hotel, revisando o livro de ocorrências da recepção e atualizando-o para o próximo turno.

Fonte: Elaboração própria, 2014.

Para atuar na recepção de um hotel, o profissional precisa estar bem informado sobre todos os serviços oferecidos pelo hotel, ser proativo, eficiente e servir com excelência.

Depois de ganhar experiência como recepcionista, o profissional de hotelaria é capaz de assumir qualquer outro cargo, seja de assistente, supervisor ou gerente.

6. O PERFIL DOS RECEPCIONISTAS EM HOTÉIS DE NEGÓCIOS

São comuns a todos os tipos de hotéis os recepcionistas serem amigáveis, prestativos, educados e pacientes, terem um perfil multiprofissional, ou seja, serem rápidos, ágeis e capazes de realizarem várias tarefas em pouco tempo.

O perfil do capital humano dos empreendimentos hoteleiros de negócios tem que estar de acordo com as novas exigências desse mundo pós- industrial, mantendo a empresa competitiva, e atingindo os objetivos da empresa.

O período pós- industrial trouxe várias mudanças no comportamento humano, suas habilidades e competências para atuar em um universo de constante transformação. O conhecimento, a aprendizagem, a informação e a inteligência bem desenvolvidas são as novas matérias- primas do mercado (TRIGO, 1998).

O trabalho de um recepcionista dos hotéis de negócios é dividido em turnos: manhã, tarde e noite, com direito a um dia de descanso remunerado. Isso quer dizer que ele trabalha em fins de semana e às vezes nos feriados.

O mínimo exigido é o diploma do ensino médio, mas caso o candidato ao cargo possuir um curso técnico ou graduação em hotelaria / turismo, as chances para uma futura contratação aumentam. Ter domínio básico da norma culta da língua portuguesa e estar sempre atualizado com o que acontece no Brasil e no mundo faz também muita diferença nesta função. Esses critérios adicionais são fundamentais para que o serviço prestado pelo profissional tenha uma maior excelência e a diferença salarial para quem fala inglês pode chegar a quase 64% para um cargo de supervisão, por exemplo. Falar bem inglês dará mais segurança para falar com o hóspede estrangeiro e fará muita diferença no salário.

A maioria dos hotéis de negócios realizam reservas e cadastro de hóspedes através de sistemas informatizados. Se o profissional não tem intimidade com computador, terá dificuldades em trabalhar nesta função. Aprender a usar os programas

básicos, como Windows, Word, Excel, Outlook, a internet e as redes sociais são essenciais para a contratação.

O perfil das habilidades necessárias ao trabalho do futuro, independente da profissão escolhida. Esse perfil é dividido por Oliveira (2000) em: competências para a comunicação (leitura, escrita, escrita ativa, expressão oral); competência matemática (cálculo, raciocínio matemático); competências para soluções de problemas e tomada de decisões (pensamento criativo, tomada de decisão, visualização, saber aprender, visão sistêmica); e competências no trato de situações (responsabilidade, auto – estima, sociabilidade, autogestão, integridade, honestidade). Ainda conforme Oliveira (2000), também se incluem as competências exigidas pelo mercado de trabalho Brasileiro, como Bilinguismo, competência digital, competência emocional, capacidade de atuar em equipe e capacidade empreendedora.

Para Lipman (1996), é preciso ter uma maior qualidade no trabalho para um melhor recrutamento de profissionais; no reconhecimento, por governo e indústria, de que as facilidades e padrões de treinamento existentes são inadequados; na concordância de que os currículos escolares têm de oferecer mais cursos de Turismo e Hotelaria focados nas necessidades dos postos de trabalho; no desenvolvimento dos recursos humanos, com uma alta prioridade nas decisões das corporações, governos e nos investimentos; na recomendação para a criação de uma nova rede institucional regional e nacional do setor público, privado, mediante os Conselhos de Educação e Treinamento, para se adequar às necessidades de mudanças.

A qualidade do atendimento prestado ao cliente parece também estar relacionada à qualidade dos recursos humanos que a organização apresenta, ou seja, pessoas bem selecionadas, treinadas e satisfeitas com o seu trabalho na empresa (OLIVEIRA e GUEIROS, 2004, p.2).

Segundo o Ministério de Educação e Cultura, até o ano de 2014 as universidades são responsáveis pela formação de 80 mil novos profissionais de turismo e hotelaria por ano. Elas oferecem a teoria e a prática para os alunos, e o aproveitamento do desempenho do estágio supervisionado é crucial para a formação do profissional de qualidade.

Dando mais educação turística e hoteleira e de treinamento, torna-se mais fácil e crucial o desenvolvimento pessoal profissional para uma maior qualidade na prestação dos serviços.

A indústria global necessita de outro tipo de profissional, devendo ele ser flexível, capaz de adaptar-se às mudanças e simultaneamente, competir e colaborar dentro das redes, e possuir habilidades de tecnologia de informação em todos os níveis da organização (GO, 2001 apud THEOBALD, 2001, p. 469).

7. RESULTADOS OBTIDOS

Para a obtenção dos resultados foram realizadas 12 entrevistas estruturadas nos setores de Recursos Humanos em 10% dos hotéis de negócios na cidade de Salvador, na região da Barra, Costa Azul, Stiep e arredores.

Segundo Höpner (2008) a gestão de recursos humanos tem passado por grandes transformações em função das necessidades das empresas de incrementar a capacidade de enfrentar a concorrência dos mercados globalizados.

Diante de como se encontra o mercado profissional as empresas estão buscando profissionais cada vez mais qualificados e quando o não encontra, investem em treinamentos. Os treinamentos ocorrem em sua maioria para aprimorar o atendimento realizado aos hóspedes e dentre os hotéis visitados variam desde curso de idiomas até na prática de sistemas utilizados nos procedimentos de recepção. Os processos seletivos realizados nesses hotéis ocorrem em diversas etapas.

Segundo FRANÇA (2008, p.34), “a seleção é a escolha do(s) candidato(s) mais adequado(s) para a organização, dentre os candidatos recrutados, por meio de vários instrumentos de análise, avaliação e comparação de dados”. Para a referida autora, a utilização de diferentes instrumentos se faz importante, pois estes se complementam o que pode diminuir a possibilidade de erro na escolha do candidato.

Nesse sentido, durante as entrevistas foi verificado que o setor de recursos humanos dos hotéis de negócios opta por utilizar para a Seleção as seguintes etapas: 1) Triagem de Currículos; 2) Entrevista de Triagem; 3) Prova de conhecimentos Gerais; 4) Prova de Redação; 5) Entrevista com o Assistente de RH; 6) Aplicação de Testes psicológicos (realizado em apenas um hotel dos 10% entrevistado; 7) Entrevista com o chefe de Recepção.

- 1) Triagem dos currículos recebidos: Aqui serão checados os pré-requisitos do cargo, selecionando aqueles que atendem ao perfil construído para a vaga.
- 2) Entrevista de Triagem: Nesta entrevista inicial deve-se analisar e esclarecer informações contidas no currículo, verificar as experiências anteriores, considerando também sua carteira de trabalho. Esta etapa visa investigar se o candidato possui as competências desejadas para a vaga.
- 3) Prova de conhecimentos Gerais: É a etapa para testar o mínimo de conhecimento que o candidato possui para exercer o cargo

- 4) Prova de Redação: É uma prova aplicada para testar o poder da escrita e da criatividade e da organização textual.
- 5) Entrevista com o Assistente de RH: É a etapa que o candidato tem que convencer o empregador o porquê você tem o perfil ideal para ocupar o cargo.
- 6) Aplicação de Testes Psicológicos: Os testes psicológicos ajudam a medir as Aptidões e Atitudes. De acordo com Santos (*apud* França, 2008) os testes psicológicos ajudam a verificar, de forma sistematizada, um atributo qualquer, seja este uma aptidão (a inteligência, por exemplo), seja uma atitude ou um traço da personalidade, por exemplo.
- 7) Entrevista com o chefe de recepção: Na entrevista final o intuito é de observar as habilidades essenciais para o desempenho do cargo, os pontos fortes e fracos do candidato, seu interesse, expectativas e perspectivas para o futuro no exercício do cargo e se o candidato atende de fato àquilo que é necessário para o exercício no cargo em questão.

Realizar um processo seletivo de qualidade é fundamental para a escolha desse profissional e com isso é importante que os recrutadores estejam atentos às competências, habilidades e atitudes exigidas para o cargo.

Podemos identificar nas entrevistas realizadas que 70 % dos empregados dos hotéis tem mais de dez anos de estudo e que 30% tem até dez anos, e a porcentagem de homens no setor de recepção é 80 % e de mulheres é de 20%. Pode-se dizer que a maioria dos empregados da recepção tem o nível médio completo ou superior como se segue na tabela 1.

Tabela 1 - Quem são os empregados da recepção dos hotéis de negócios em Salvador

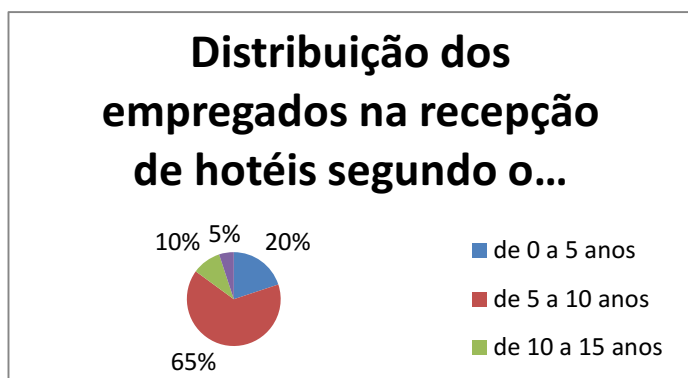
Gênero	(em %)
Homens	80
Mulheres	20
Anos de estudos	(em %)
Até 10 anos	30
Mais de 10 anos	70

Fonte: Elaboração própria, 2014.

Ao aplicarmos as entrevistas foi observado que nos hotéis de negócios encontram-se profissionais que tem entre 5 e 10 anos de experiência na hotelaria ,

respectivamente com 65% do total .Pode-se dizer que para trabalhar na recepção de um hotel de negócios tem que ter uma boa experiência no ramo como consta no gráfico 2 abaixo:

Gráfico 2 - Distribuição dos empregados na recepção de hotéis de negócios segundo o tempo de experiência em hotelaria.



Fonte: Elaboração Própria, 2014.

Quanto à carga horária e o salário foram observados que todos os empreendimentos hoteleiros têm uma carga horária de 8 horas diárias em regime de escala 6x1, tendo folga em um domingo no mês e os salários não deram números específicos só informaram que os profissionais ganhavam acima da média do mercado.

Todos os hotéis possuem parceria com os sistemas de intermediações de mão – de – obra CIEE, IEL, CATHO entre outros. Porém as maiorias das seleções são feitas com os currículos entregues nos próprios hotéis ou cadastrados nos sites.

Não é necessário falar inglês, porém se o profissional possuir é melhor.

Os hotéis oferecem bônus, premiações para o funcionário do mês, oferecem um acréscimo de 10 % no salário nas vendas sem reservas, oferecem curso presencial de como atender o cliente, tem parcerias com cursos de inglês, de 6 em 6 meses tem curso de reciclagem para assim capacitar ao máximo seus funcionários.

Com base nos dados anteriores (tabelas e gráficos) podemos dizer que os perfis profissionais do recepcionista de hotéis de negócios são: homens, entre 30 a 39 anos, que possuem mais de dez anos de estudos e que possuem uma boa experiência no ramo hoteleiro. Essa predominância do sexo masculino no setor de recepção ocorre mais no turno noturno, devido à falta de segurança pública nos locais dos empreendimentos.

Para o cargo de Recepcionista verificamos várias especificações como: **Formação:** Ensino Médio Completo; Desejável Ensino Superior Completo; **Experiência:** Vivência como Recepcionista; Desejável ter vivência no segmento hoteleiro; Capacidade de se expressar claramente nas comunicações, se portando aos hóspedes de maneira empática; Ser proativo e dinâmico; Ser resolutivo, para simplificar e agilizar os procedimentos; Ser responsivo para orientar e recepcionar os hóspedes.

Como se trata da compreensão do perfil profissional do recepcionista em hotéis de negócios, durante as entrevistas realizadas foram identificados características, habilidades e atitudes para o exercício do cargo. Os **conhecimentos** mínimos necessários são: ensino médio completo, inglês de nível básico, experiência na área. As **Habilidades** são: facilidade para trabalhar em equipe, comunicação (para lidar com todos os setores do hotel e também com os hóspedes), saber atender, saber receber, saber escutar, saber perguntar, saber analisar. Já as **Atitudes** são proatividade, dinamismo, resolutividade, atenção e decisão.

A atuação deste profissional requer qualidades e habilidades, tais como mostra o quadro 2 abaixo:

Quadro 2 – Qualidades e Habilidades dos Recepcionistas nos Hotéis de Negócios em Salvador- 2014.

Qualidades	Habilidades
Responsabilidade	Flexibilidade
Postura (Boa Aparência)	Criatividade
Educação	Discrição
Simpatia	Autonomia
Organização	Comunicabilidade

Fonte: Elaboração própria, 2014.

Este profissional tem como função básica receber bem o hóspede. Para isso, ele deve ser bem qualificado, ter experiência e formação na área, conhecer formas de tratamento e falar corretamente, uma vez que está em contato direto com o público (VIEIRA, 2005).

Traçar o perfil profissional do recepcionista hoteleiro é um trabalho de fundamental importância para as organizações hoteleiras por se tratar de serviços prestados diretamente ao hóspede e também estar na linha de frente do hotel e por isso a escolha desse profissional se torna tão importante para as empresas. As mudanças vivenciadas pelas empresas no mercado de trabalho aumentaram assim o investimento no capital humano e intelectual.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A área de Turismo e Hotelaria oferece empregos (formais e informais) e aquece a economia de diversas cidades não só no país, mas também em todo o mundo. E por estar no 3º setor, o de serviços, a excelência das atividades executadas torna-se fundamental para uma boa visibilidade.

A falta de profissionais qualificados para assumir cargos de recepcionista Hoteleiros é tão evidente que ao longo dos anos aumentou o número de programas do governo (PRONATEC) para suprir essa falta de demanda para com o setor.

O setor da recepção é um dos mais importantes para que o funcionário sinta a essência de se trabalhar em um hotel.

Mesmo com a importância deste setor ele é o que possui a maior rotatividade de profissionais e o grande desafio é motivar e reter estes colaboradores para que prestem bons serviços ao empreendimento.

Para a elaboração desse trabalho encontraram-se dados defasados dos diversos órgãos públicos e privados por conta do alto custo de investimento em pesquisas e quando essas são feitas demoram dois, três anos para serem colocadas nos seus respectivos sites e meios de pesquisas, outro fator que ocasionou dificuldade é a falta de produção e publicação de textos acadêmicos que atendessem a temática do trabalho.

Este trabalho é de fundamental importância para que as organizações hoteleiras possam se atentar na escolha dos recepcionistas de seus respectivos hotéis e também o quanto esse profissional é importante não só para o setor, mas também para todo o funcionamento do hotel.

Quando o hóspede chega a um determinado hotel, ele quer ser bem atendido e todas as suas dúvidas esclarecidas, pois a qualidade do serviço depende do profissional e por isso saber escolher é muito importante.

A escolha desse profissional deve variar de acordo com as competências, habilidades e atitudes exigidas para o cargo como mostra o quadro 2 da página 39. É importante que as organizações hoteleiras tenham cuidado ao selecionar esses funcionários e isso vai depender da forma de como foi elaborado o processo seletivo dos mesmos.

Os processos seletivos dos hotéis de negócios são feitos: primeiramente uma triagem de currículos, seguido de uma entrevista, depois aplicação de provas de

conhecimentos Gerais e Redação, seguido de entrevista com o Assistente de RH, aplicação de testes psicológicos e finalmente a entrevista com o chefe de recepção.

Pode-se notar que os processos de recrutamento dos hotéis de negócios são bem rigorosos e conseqüentemente tem-se um perfil bastante capacitado.

Para uma empresa manter-se competitiva no mercado além de funcionários bem treinados e oferecer serviços de qualidade é importante que os gerentes estratégicos também estejam preparados para lidarem de forma rápida e coesa com todos os conflitos que podem surgir.

Quando se trata de recepção, esse poder de tomada de decisão, o colaborador precisa estar ainda mais preparado para assumir uma postura ativa. Por isso é importante que o setor de RH identifique de forma correta a necessidade de contratar, selecionar pessoas e também identifique a necessidade de desenvolver determinadas competências exigidas para o cargo através de treinamentos oferecidos.

Em relação à questão de treinamento a maioria dos hotéis treina os gerentes de recepção para em seguida eles realizarem o que aprenderam com os recepcionistas.

O perfil profissional do recepcionista em hotel de negócios, de acordo com as entrevistas realizadas, pode-se constatar que os funcionários que fazem parte da equipe de recepção é composta por pessoas da faixa etária de 30 a 39 anos, com mais de 5 anos trabalhando no ramo hoteleiro e a maioria do sexo masculino como mostra o gráfico 2 da página e a tabela 1 da página .

Com relação ao grau de escolaridade, podemos constatar que o mínimo exigido para o cargo é o ensino médio completo. E se o candidato à vaga tiver conhecimento em algum idioma e experiência na hotelaria potencializa para que o candidato fique com o cargo.

O que as empresas se atentam mais é em relação às competências, habilidades e atitudes necessárias para o cargo, como por exemplo, facilidade para trabalhar em equipe, comunicação, saber receber bem o hóspede, atenção, dinamismo e etc. E isso ocorre justamente por se tratar de uma função que exige com que o funcionário exerça múltiplas funções ao mesmo tempo e lide com soluções de problemas diariamente.

Em relação à predominância do sexo masculino no setor é devido à preocupação com a segurança que a maioria mostrou-se ter em relação aos seus colaboradores.

As empresas entrevistadas todas se mostraram bastantes abertas e curiosas para contratar pessoas de diversas áreas do saber, pois para elas saber atender bem o hóspede e solucionar problemas é o principal. E também todas as organizações entrevistadas afirmaram que recebem currículos de pessoas com um perfil bastante diferenciado e o processo de triagem de currículos é uma fase do processo seletivo complexa justamente por estarem abertas ao novo.

Para um bom atendimento é importante não só saber elaborar o processo seletivo de qualidade, mas também contratar pessoas instruídas para assumir o cargo e por se tratar do recepcionista do setor hoteleiro é importante que o profissional contratado tenha uma formação superior em Turismo e Hotelaria, pois o mesmo já terá conhecimento sobre o funcionamento do hotel. Em relação a vivência na área, a experiência para assumir o cargo não é tão importante, pois os hotéis oferecem treinamentos ensinando aos seus colaboradores a utilizarem os sistemas. O principal para o cargo é ter conhecimento de como funciona um hotel e saber como recepcionar um turista.

Considerando o ineditismo desse trabalho em relação ao seu conteúdo, podem-se avaliar os resultados como bastantes satisfatórios, devido às dificuldades inerentes a um trabalho dessa natureza.

Este trabalho servirá como base para muitos outros trabalhos, artigos, monografias, entre outros, e de alguma forma contribuirão para entender melhor as pessoas que trabalham no setor de recepção da hotelaria.

10. REFERÊNCIAS

- ALONSO, A. S. **Análise ergonômica do trabalho**. Santa Maria-RS, 2008. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br>>. Acesso em: 30 out. 2014 as 17:00 horas.
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio de; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: planejamento e projeto**. 6. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- AYRES, Mary; DAEMON, Ilka; FERNANDES, Paulo. **Hotel de negócios**. Brasil: BNDES, 2002
- BARROS, José Roberto Mendonça; GOLDENSTEIN, Lúcia. **Avaliação do Processo de Reestruturação Industrial Brasileiro**. Revista de Economia Política, v. 17, n. 2 (66), p. 11-31, abril-junho/1997.
- BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2001.
- BNDES — Área de Operações Industriais. **As potencialidades turísticas do estado da Bahia**. Brasília, 2001.
- CARVALHO, Pedro Carlos de. **Administração mercadológica**. 1.ed. Campinas: Editora Alínea. 1999.
- CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: Educ., 2001.
- CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CASTELLI, G.. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2007
- CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. 2 Ed. , Rio de Janeiro. Campus, 1999.
- CRUZ, Rita de Cássia A. **Política de turismo e território**. São Paulo: Contexto, 2000.
- DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em hotelaria**. 3ª ed. Caxias do Sul: Educ., 2004. (Coleção Hotelaria).
- DEJOURS, C. **Subjetividade, trabalho e ação**. Revista Produção, 2004, p. 27-34.
- DUARTE, V, V. **Administração de sistemas hoteleiros**. São Paulo: Senac, 1996.
- DUARTE, V. V. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. 3 ed., São Paulo, Editora Senac, 2005.
- EMBRATUR. Anuário de 2008. Brasília. 2009. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/informacao_estudos/index.html>. Acesso em 15 setembro de 2014 as 13:00.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2008

GO, Frank M. A globalização e os problemas educacionais do turismo emergente. In: THEOBALD, William F.(Org.). **Turismo Global.** São Paulo: SENAC, 2001.

GOURMAND, Correio. Caderno de Turismo, 2014. Disponível em:<http://correiogourmand.com.br/turismo_02_turismo_03_brasil_seculos_19_e_20.htm>. Acesso em: 18 de setembro de 2014 as 15:12.

IBGE. Rio de Janeiro. 2010. **Economia do Turismo:** Uma perspectiva macroeconômica 2003/2007. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/industria/economia_tur_20032007/publ_comp_ecotur.pdf>. Acesso em 15 novembro de 2014 as 17:15.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. Salvador. 2007. **Hospitalidade:** Guia para profissionais operacionais. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/guia_hospitalidade.pdf>. Acesso em 15 novembro de 2014 as 17:00.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing:** a edição do novo milênio. Tradução Bazán Tecnologia e Lingüística. 10ª edição. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LIMA, Renata Adriana Prosérpio Fontes. **O avanço das redes hoteleiras internacionais no Brasil:** 1994-2002. Tese de Doutorado em Ciências da Comunicação na Universidade de São Paulo. São Paulo, 2003.

LEME, Rogério. **Aplicação Prática de Gestão de Pessoas por Competências: Mapeamento, Treinamento, Seleção, Avaliação e Mensuração de Resultados de Treinamento;** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

LIPMAN, Geoffrey. The human capital in the tourism industry. In: ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO - OMT. **El capital humano e la indústria turística del siglo XXI.** Human capital in the tourism industry of the 21 st century. Materiais apresentados por ocasião da Conferência realizada no recinto Ferial Juan Carlos I, 21 a 23 de janeiro de 1996.

LUCENA, M.D.S. **Planejamento de Recursos Humanos.** São Paulo: Atlas, 1990.

Ministério do Trabalho e Emprego. **CBO – Classificação Brasileira de Ocupações.** Brasília, DF. 2002. Disponível em:<<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 6 de dezembro de 2014.

Ministério da Cultura. Secretaria de Políticas Culturais – SPC. 2014 <<http://www.cultura.gov.br/educacao-e-cultura>> Acesso em: 18 de setembro de 2014 as 12:00.

OBSERVATÓRIO DE TURISMO DA BAHIA. **Caracterização e dimensionamento do turismo receptivo 2011-2012.** Disponível em: <<http://observatorio.turismo.ba.gov.br/pesquisas/caracterizacao-e-dimensionamento-do-turismo-receptivo/2011-2/>>. Acesso em: 18 de setembro de 2014 as 15:30.

OLIVEIRA, Andrea. **O perfil ideal da recepcionista.** 2010. Disponível em: <<http://www.cpt.com.br/cursos-capitacao-empresa/artigos/o-perfil-ideal-da-recepcionista>>. Acesso em: 18 de setembro de 2014 as 15:00.

OLIVEIRA, Lúcia M. Barbosa; GUEIROS, Manuela Gomes. **Clientes internos satisfeitos com as práticas de rh conduzem a satisfação dos clientes externos?** Um estudo no setor hoteleiro. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28. 2004, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ENANPAD, 2004.1 CD –ROM.

OLIVEIRA, Marcos A. **O novo mercado de trabalho – guia para iniciantes e sobreviventes.** Rio de Janeiro: SENAC, 2000.

PÉREZ, L. D. M. **Manual prático de recepção hoteleira.** São Paulo: Roca, 2001.

QUEIROZ, Lúcia Aquino de. **Turismo na Bahia: estratégias para o desenvolvimento.** Salvador, BA: EGBA, 2002.

RODRIGUES, W. F. **O papel da diversidade em equipes de recepção:** em busca de indicadores para a indústria hoteleira. Rio de Janeiro: 2006. p. 52.

SAAB, Willian George Lopes; DAEMON, Ilka Gonçalves. **O segmento hoteleiro no Brasil.** BNDES Setorial, Rio de Janeiro, n. 13, p. 127-156, mar. 2001. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br>. Acesso em: 24 de agosto de 2014 as 16:00.

SANCHO, A. **Introdução ao Turismo.** São Paulo: Roca, 2001.

SELIGMANN-SILVA, E. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho:** marcos de um percurso. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho:** contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994. p.13-19.

SIQUEIRA, Jairo. **Liderança, qualidade e competitividade.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

Sou Recepcionista. **Técnicas, tendências e informações para aperfeiçoamento profissional.** Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2011.

SOUZA, J. N. S. **O nível de satisfação dos hóspedes em relação ao atendimento no Hotel Pousada da Conquista – Bahia.** UOL. 29 nov. 2006. Disponível em: <http://artigocientifico.uol.com.br/uploads/artc_1164841163_36.doc>. Acesso em: 18 de setembro de 2014 as 12:00.

TORRE, Francisco de La. **Administração hoteleira,** parte I: departamentos. São Paulo: Roca, 2001.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A sociedade pós – industrial e o profissional em turismo**. Campinas: Papyrus, 1998.

VIERA, E. V. **Qualidade em Serviços Hoteleiros**. Caxias do Sul: Educs,2004. p.172.

ZILIO, Lindamar. **As estratégias competitivas da rede hoteleira de Curitiba**. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Engenharia de Produção). UFSC: Florianópolis, 2002.

11. APÊNDICE A**APÊNDICE A - ENTREVISTA ESTRUTURADA COM O SETOR DE RECURSOS HUMANOS DOS HOTÉIS DE NEGÓCIOS EM SALVADOR**

1. Quantos funcionários possuem a equipe de recepção do hotel?

2. Qual a faixa etária deles?

3. Qual o sexo predominante no hotel?

4. Qual a carga horária de trabalho exigida para ocupar o cargo de recepcionista?

5. Qual o tempo de experiência mínima exigida para o cargo?

6. Quais as características necessárias para o profissional poder ocupar o cargo de recepcionista nessa organização?

7. Qual o nível mínimo de instrução necessário para o desempenho da função?

8. É necessário conhecimento em idiomas? Quais?

9. A empresa oferece cursos de capacitação e/ou treinamentos aos seus colaboradores?

10. A organização cria plano de carreira?

11. A empresa oferece programas de incentivos aos seus colaboradores? Quais?
