QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E O MERCADO DE TRABALHO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NO SETOR HOTELEIRO DE FOZ DO IGUAÇU

Maira Uez[1]

RESUMO

O artigo versa sobre a relação entre qualificação profissional e mercado de trabalho no setor hoteleiro de Foz do Iguaçu. A metodologia utilizada se classifica como exploratória e descritiva quanto aos fins. Quanto aos meios, é bibliográfica, documental e qualitativa. O trabalho evidenciou que há um desarranjo entre mercado de trabalho e qualificação profissional no setor hoteleiro. Haja vista que empresas buscam mão de obra qualificada e ao mesmo tempo não estão dispostas a oferecerem remuneração condizente com tal qualificação. Ainda, o setor hoteleiro afirma que as instituições de ensino não tem ofertado a quantidade suficiente de profissionais demandados pelo setor.

Palavras Chave: qualificação profissional, mercado de trabalho, gestão de pessoas, setor hoteleiro, Foz do Iguaçu.

INTRODUÇÃO

O Brasil apresenta grande potencial para a atividade turística, dado o significativo número de bens paisagísticos, naturais, culturais e sociais. O turismo proporciona movimentação econômica, trabalho, emprego, renda e receitas públicas, constituindo-se instrumento de desenvolvimento econômico e social, promoção e diversidade cultural e preservação da biodiversidade (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2012).

A economia do turismo engloba um conjunto de outras atividades: transportes, agenciamento turístico, hospedagem (hotéis, albergues, motéis, flats, resorts e pousadas), alimentação, recepção, eventos, recreação e entretenimento. Destarte, de acordo com Vieira (2011), à medida que a atividade turística principal

[1] Pós graduada em Comunicação e Marketing – Faculdade Assis Gurgacz – FAG. E-mail: mairauez@hotmail.com.

aumenta, oportunidades são geradas para os demais agentes econômicos, pois também aumentam as necessidades do *trade* turístico, dos turistas, órgãos oficiais.

A hotelaria é uma atividade importante deste setor e tem apresentado um alto grau de evolução, tanto no que se refere à expansão física e geográfica de atuação, mas principalmente nos aspectos organizacionais.

Os hotéis, dada a necessidade de elevarem seus níveis de qualidade dos produtos e serviços para competirem no mercado, têm demandado profissionais qualificados a exercerem suas funções e contribuírem para o melhor desempenho destas organizações (CAMPOS, 2003). Neste contexto, a área de gestão de pessoas torna-se indispensável, pois compete a ela administrar de forma eficiente e eficaz os processos dentro desta dinâmica.

Diante do exposto, este trabalho objetiva a analise da relação entre qualificação profissional e mercado de trabalho no setor hoteleiro de Foz do Iguaçu. Um conjunto de elementos justificam a realização deste trabalho. Um deles é o caráter inovador da pesquisa, pois não foram verificados estudos desta natureza na cidade de Foz do Iguaçu. Outro elemento importante, é a contribuição para o setor hoteleiro, pois proporcionará um maior conhecimento a cerca do mercado de trabalho, suas potencialidades e deficiências. O terceiro elemento refere-se ao sistema educacional, pois possibilitará identificar qual a relação existente com a demanda no mercado de trabalho.

Este artigo está dividido em 7 capítulos, a partir deste. O capitulo 2 aponta a metodologia utilizada para nortear a pesquisa. O capítulo 3 abrange a conceituação de turismo e hotelaria. O capitulo 4 focaliza as principais dinâmicas existentes no mercado de trabalho. No capitulo 5 aborda-se sobre a importância da qualificação profissional. Já o capitulo 6 aporta sobre a importância da área de gestão de pessoas em empresas hoteleiras. No capítulo 7 os resultados coletados em entrevistas são confrontados com o referencial teórico e no capitulo 8 apresentam-se as considerações finais.

METODOLOGIA

Com o intuito de classificar as maneiras de como este estudo foi realizado, cita-se Vergara (2004) que afirma que existem vários tipos de pesquisas, e estas são classificadas a partir de dois critérios que são quanto aos fins ou quanto aos meios. Dessa forma, quanto aos fins esta pesquisa se classifica como exploratória e descritiva.

A pesquisa exploratória é desenvolvida quando o problema é pouco conhecido, e tem por objetivo sua caracterização, classificação e definição (RUIZ, 1977). A pesquisa classifica-se como exploratória, pois objetiva buscar conhecimentos mais arraigados sobre o tema e objeto em questão. A pesquisa também se classifica como descritiva. De acordo com Gil (2002), este tipo de pesquisa tem por objetivo efetuar a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou ainda, o estabelecimento de relações entre as variáveis.

Quanto aos meios, a pesquisa se classifica como bibliográfica, documental, e qualitativa. A pesquisa bibliográfica serviu para a construção da base teórica e juntamente com a revisão documental com o levantamento de informações em fontes secundárias permitiu a caracterização e análise do tema de pesquisa

A pesquisa qualitativa "caracteriza-se pela tentativa de compreensão detalhada dos significados e das características situacionais apresentadas pelos entrevistados". (RICHARDSON, 2008). A pesquisa qualitativa é utilizada tanto na coleta dos dados como na análise dos resultados, pois o interesse da pesquisa está na riqueza das informações baseadas na capacidade e experiência dos especialistas entrevistados.

De tal maneira os procedimentos utilizados nesta pesquisa compreendem um levantamento teórico e levantamento de informações em fontes secundárias acerca do tema e na atividade hoteleira de Foz do Iguaçu, classificados como pesquisa bibliográfica e documental; levantamento de dados primários por meio de pesquisa qualitativa por meio de entrevistas.

Neste estudo foram entrevistados quatro profissionais da área de gestão que atuam em diferentes hotéis e instituições de Foz do Iguaçu. As entrevistas foram gravadas e transcritas. Para a realização destas utilizou-se um roteiro

semiestruturado com questões abertas. A coleta ocorreu entre os dias 10 e 20 de março de 2013. Por fim, os resultados foram descritos e confrontados entre si e com o referencial teórico.

TURISMO E HOTELARIA

Segundo o Ministério do Turismo (2012), o turismo abarca as "atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras" Essas atividades proporcionam movimentação econômica, trabalho, emprego, renda e receitas públicas, constituindo-se instrumento de desenvolvimento econômico e social, promoção e diversidade cultural e preservação da biodiversidade.

O turismo engloba um conjunto de atividades: comercialização do espaço natural, transportes, agenciamento turístico, hospedagem (hotéis, albergues, motéis, flats, resorts e pousadas), alimentação, recepção, eventos, recreação e entretenimento. Dentre as atividades integrantes desse sistema, o serviço de hospedagem representa para o turista a condição de ter uma infraestrutura e conforto a sua disposição durante sua experiência de viagem, e também a condição basilar para a existência e desenvolvimento da economia do turismo (GRAZIANO DA SILVA E CAMPANHOLA, 2000).

Um dos elementos mais importante na hotelaria é a qualidade no atendimento aos hóspedes e a sua satisfação. A qualificação da mão de obra empregada é fundamental para o bom desempenho de todos os estabelecimentos no segmento da hotelaria. O treinamento traz novas informações, desenvolve habilidades, conceitos e principalmente atitudes. O treinamento e desenvolvimento são fundamentais, para o aprimoramento dos serviços prestados e na retenção dos profissionais que atuam junto a cada estabelecimento (CASTELLI, 2001).

Segundo Serson (1999), no setor de hospedagem o atendimento diferenciado é a palavra-chave para suprir as expectativas do cliente que procura um atendimento que compreenda seus desejos e necessidades. O bom atendimento ao cliente e a satisfação se tornam estratégia de fidelização de produtos e serviços do

hotel, de tal forma que a mão de obra qualificada e o treinamento se tornam estratégias importantes no acirradíssimo mercado da hospedagem.

Castelli (2001) afirma que um dos entraves para a modernização das empresas hoteleiras, chama-se falta de investimento na educação e no treinamento dos recursos humanos. Logo, empresas do ramo hoteleiro que vem em seus colaboradores, importantes atores para seu desenvolvimento econômico, têm mais chances de aumentar sua taxa de ocupação diária, elevar seus lucros e expandir mercados.

MERCADO DE TRABALHO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Os avanços tecnológicos e sociais advindos da nova fase econômica têm definido um mercado de trabalho cada vez mais exigente, demandando profissionais com nível maior de competências. Ou seja, o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes requeridos para o desempenho de cada função profissional (FOGAÇA e SALM, 2006).

As competências podem ser adquiridas pelo processo de qualificação e por processos de aprendizagem não formal, pelas experiências profissionais, em empregos anteriores, em estágios de formação, em atividades fora da profissão e atividades familiares (ARAUJO. R. M. L, 1999). É tratada como uma característica individual e pode ser apresentada como capacidade real de trabalho por (ISAMBERT;JAMATI, 1997). Assim, as competências envolvem as dimensões das habilidades que um individuo possui, o seu conhecimento e as suas atitudes.

Destarte, a qualificação é um elemento chave para o desempenho de muitas atividades profissionais e mantém estreita relação com o nível de atribuições no posto de trabalho, sua remuneração e sua promoção (TANGUY, 1997). Segundo Demailly (1987), a qualificação está ligada à valorização de um saber acadêmico que se refere ao título. Igualmente, a qualificação profissional, baseia-se sobre conhecimentos teóricos formalizados com vistas a por em prática uma profissão.

A aquisição de saberes é indispensável e importante para que os trabalhadores assimilem uma representação positiva em torno da empresa, para permitir o desenvolvimento dos comportamentos economicamente úteis e também

para ampliar os procedimentos na execução do trabalho. A respeito das competências, os conhecimentos se constituem como ferramenta que deve ser avaliada e validada de acordo com sua operacionalidade no processo produtivo.

O processo de qualificação profissional envolve pelo menos dois atores sociais: o governo e os trabalhadores. Aos trabalhadores, representa autonomia e autovalorização. Para o governo, a qualificação profissional representa uma maneira de assegurar a produtividade e a competitividade do país. Logo, os dois atores sociais tendem buscar qualificação profissional, arcando com custo desse investimento (NADLER, 1984). De tal modo, a educação assume um papel de centralidade neste cenário, porque deve fazer a adequação dos recursos humanos ao mercado de trabalho (FOGAÇA e SALM, 2006).

Esta situação exige um planejamento conjunto entre universidades, escolas técnicas e empresas para qualificação da mão de obra de acordo com a demanda existente, ou seja, disponibilizar os cursos de acordo as necessidades do mercado. Ações deste tipo ajudam os jovens a escolher a profissão com mais segurança e também contribuem para que haja um equilíbrio, não havendo excedente de profissionais em um determinado setor e falta em outros setores (BRAZ, 2011).

GESTÃO DE PESSOAS

O efetivo exercício da gestão de pessoas pressupõe o desenvolvimento de seis processos básicos, a saber: agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas. Em conjunto esses processos constituem um sistema, portanto, influenciam-se mutuamente e estão dinamicamente inter-relacionados (CHIAVENATO, 1999).

Chiavenatto (1999) afirma ainda que as pessoas constituem um importante ativo para as organizações. Destarte, a atual gestão de pessoas é caracterizada pela relação entre organização e pessoas, cada uma das partes tem interesses e objetivos específicos, cabendo às empresas entender esse novo conceito de parceria e estabelecer com seus funcionários uma relação de parceria. Cada parceiro está disposto a investir seus recursos na organização na medida em que obtiver retornos adequados.

No setor hoteleiro a mensuração da qualidade de serviços é um fator delicado, uma vez que lida com componentes intangíveis. Se um consumidor é atendido de modo inadequado por um representante da instituição, todos os demais esforços da empresa terão sido em vão (DESSLER, 2003).

Entendendo que o corpo de funcionários é decisivo para o bom andamento funcional dentro de um segmento hoteleiro a qualificação profissional dessas pessoas é fator fundamental. Para Andrade (1997) esse requisito muitas vezes tem o poder de superar as limitações e os defeitos das instalações físicas.

Esses funcionários terão contato direto com os hóspedes, e é a partir dessas pessoas que os hóspedes levarão a imagem do hotel. Consequentemente, elas estão ligadas diretamente ao lucro do empreendimento. É o tratamento dispensado ao hóspede que vai estabelecer, em grande parte, a imagem que ele levará do estabelecimento, favorecendo o retorno do mesmo e a indicação do hotel a clientes potenciais (PASSOS, 2002).

RESULTADOS

Neste capitulo são apresentados os resultados das entrevistas realizadas. Primeiro é apresentado à relação entre mercado de trabalho, qualificação e remuneração no setor hoteleiro, posteriormente um panorama sobre a área de gestão de pessoas. Em relação ao mercado do trabalho os entrevistados têm opiniões divergentes.

Para o entrevistado AA

> “em determinadas funções há profissionais qualificados disponíveis no mercado. Porém os hotéis não estão dispostos a pagar os salários compatíveis com a qualificação. E assim optam por contratar profissionais com um nível menor de qualificação e oferecer salários inferiores, então assim o hotel que tiver mão de obra qualificada vai ter que reter e se sujeitar a pagar o preço desses profissionais”.

A opinião do entrevistado AA não corrobora com a afirmação de Chiavenato (1999) na qual assevera que as pessoas constituem o ativo mais importante para as organizações. De acordo com a afirmação do entrevistado, se os hotéis precisam se sujeitar há a pagar é porque necessariamente não consideram as pessoas como

importantes e sim como fator de alto custo para o orçamento do hotel. Logo em uma condição de dificuldade, o primeiro corte de custos será o de pessoal e não em energia, equipamentos e etc.. O que traz a percepção de que há uma discrepância, neste caso, entre a prática e a teoria amplamente defendida entre os profissionais de gestão de pessoas. Porém, essa pesquisa não pode assegurar que essa afirmação é valida para o setor hoteleiro como um todo.

Sobre a relação entre qualificação dos profissionais no mercado de trabalho, o entrevistado BB assevera

> "a cada dia, está mais difícil encontrar profissionais qualificados para determinadas funções, o principal motivo que eu vejo é a falta de instituições que façam a capacitação dessas pessoas. Eu vejo que faltam tanto cursos específicos como também para a hotelaria em geral. E também acredito que não se tenha uma atenção maior por parte dos governantes da região para que se capacitem funcionários para a área de turismo, temos uma limitação muito grande em relação ao isso, o que dificulta a inserção dessas pessoas no mercado de trabalho. Então nós temos pessoas que trabalhavam em outras funções e surgiu a oportunidade de trabalhar na área de hotelaria e acabaram aprendendo a trabalhar, trabalhando, eles não tem uma formação teórica, uma formação acadêmica".

Essa afirmação vem de encontro com o pensamento de Bell (1984) onde afirma que o processo de aprendizagem pode ser identificado de várias maneiras, umas delas é o *learning-by-doing*, que significa o processo de incorporação de conhecimento e habilidade baseado na experiência, caracterizando-se como um processo passivo e efetivamente barato. Assim sendo, adota-se o termo "processo de aprendizado" para abranger as mais variadas relações entre os diferentes tipos de *learning,* ressaltando-se que se trata de um processo enraizado , interativo, cumulativo e, portanto, evolutivo, tanto no que se refere à trajetória das organizações, quanto no que se refere à trajetória dos indivíduos em seu interior.

De tal maneira, na opinião de BB as escolas de ensino superior, técnicas e profissionalizantes não atendem a demanda do mercado de trabalho do setor hoteleiro de Foz do Iguaçu o que faz com que os hotéis tenham que buscar profissionais estabelecidos em outros hotéis ou em outros setores. Seria importante os governos se atentarem a tal panorama e buscar políticas públicas para mitigar essa situação. Dada a falta de profissionais qualificados para atuarem no setor hoteleiro, os hotéis tendem a contratar pessoas que atuam em outros setores da

cidade ou da região. Por não terem atuado no setor, estes profissionais desconhecem as especificidades da atividade hotelaria que são aprendidas no dia-a-dia do trabalho.

O entrevistado CC não concorda com o entrevistado BB, quando este afirma que existe uma oferta menor de profissionais qualificados pelas instituições de ensino do que a demanda do mercado de trabalho. O entrevistado CC aduz que esta relação não foi mensurada e, portanto não pode ser afirmada. Ainda, existe uma falta de diálogo entre o setor hoteleiro e as instituições de ensino para orquestrar a relação entre oferta e demanda.

Para o entrevistado CC o profissional recém formado em um curso superior, técnico ou profissionalizante, por não possuir uma experiência profissional, não está preparado para desempenhar funções mais complexas ou de alta responsabilidade. Assim, a qualificação obtida por meio de instituições de ensino não são tão significativas em um primeiro momento

> "então, dentro da percepção dos hoteleiros, não necessariamente o estudante formado no curso de turismo está preparado para assumir um cargo de alta responsabilidade, precisa ser treinado, talvez pelo foco do curso que não procura formar executivos, a outra hipótese é de que a prática tenha papel fundamental na formação desse profissional".

É consenso entre os dois entrevistados que além da formação teórica e acadêmica é necessária a qualificação profissional por meio de treinamento e desenvolvimento ofertados pela própria empresa. Destarte, não há um entendimento arraigado por parte dos empresários hoteleiros da cidade de Foz do Iguaçu sobre este tema. BB afirma

> "eu vejo que isso não vai mudar tão cedo, pelo o que eu vejo pelos investidores da região, que não há um pensamento para você qualificar essas pessoas, aqui em Foz do Iguaçu infelizmente, o pensamento é de se explorar o turista e não o turismo. A preocupação é somente em termos financeiros e infraestrutura, as pessoas não são consideradas relevantes. Esquecem que o principal diferencial do turismo são as pessoas, que atendem os hóspedes e turistas".

A partir dessa afirmação percebe-se que em muitos agentes do setor hoteleiro e do turismo de Foz do Iguaçu predomina um entendimento limitado sobre essa atividade. O turismo em Foz do Iguaçu teve um crescimento vertiginoso a partir

da década de 1970, dado a construção da Usina Hidrelétrica de Itaipu, o que possibilitou maior visibilidade para as Cataratas do Iguaçu. Atualmente estes são os dois principais atrativos turísticos da cidade. No entanto percebe-se que as questões relacionadas à estrutura e infraestrutura não acompanharam este crescimento. Mesmo com estas deficiências, sendo a falta a falta de profissionais qualificados uma delas, o número de turistas tem aumentado a cada ano, de acordo com a Secretaria de Turismo de Foz do Iguaçu (2011). Esta situação tem deixado algumas empresas hoteleiras em situação de comodismo, em que a preocupação com os serviços ofertados é diminuída e consequentemente não há atenção na contratação e retenção de profissionais qualificados.

Neste cenário, conforme o entrevistado DD

> "Foz do Iguaçu verifica um crescimento muito grande nos últimos anos, e não se preparou dignamente para receber esse crescimento, existe ainda a falta de informação junto à população do que é a importância do turismo para o crescimento desta região e para a região. Então hoje está a se fazer um trabalho justamente se sensibilização junto à população". Del tal maneira, é necessária que haja uma mudança cultural em relação ao turismo. Caso não se tenha uma nova compreensão, segundo BB "teremos grandes problemas para o futuro, se chegar a crescer como eles esperam que cresça, vai chegar um momento que vai haver uma defasagem de mão de obra, e haverá uma verdadeira catástrofe".

Complementarmente, DD assevera que

> "este é um destino muito importante, então cada vez mais a uma tentativa de trazer pessoas da Europa, Estados Unidos, da Ásia, e isso faz com que haja uma necessidade na profissionalização das pessoas, que é nossa dificuldade, a falta de qualidade na mão de obra, as pessoas jovens precisam começar a ser vocacionadas a trabalhar na hotelaria, os bons rapidamente são absorvidos pelo mercado, então ficamos com uma margem muito grande do mercado de trabalho que não está ainda qualificada para o trabalho e para vender produtos como é o nosso".

Castelli (2001) assegura que as empresas hoteleiras que tratam seus colaboradores como importantes parceiros, investindo em treinamento e educação, potencializam seu desenvolvimento econômico e elevam seus lucros. No cenário de mercado de trabalho e qualificação de Foz do Iguaçu, identificado e descrito acima não se visualiza essa preocupação com as pessoas. Neste sentido, apresenta-se um grande desafio para a área de gestão de pessoas nessas empresas hoteleiras.

Nas entrevistas realizadas percebeu-se que as áreas de gestão de pessoas não desenvolvem plenamente todas as atividades descritas por Chiavenatto (1999): agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas. Na sequencia são descritas as atividades desenvolvidas pela área de gestão de pessoas nas empresas hoteleiras, conforme relatadas nas entrevistas.

Para o entrevistado DD

> "a gestão de pessoas é a área mais importante dentro de uma empresa porque é justamente a área que trabalha com a ferramenta pessoas. Que é o essencial para qualquer empresa funcione, então é uma responsabilidade acrescida, já que tem de fazer a ligação entre os departamentos, criar ambientes de trabalho em que as pessoas se sintam úteis, se sintam aproveitadas. De ver as necessidades à nível de treinamento, organizar esses projetos, línguas, a parte de A&B, alojamento... tem que acompanhar diariamente como estão os funcionários, ver se estão realizados com o trabalho que fazem, tentar analisar talentos, descobrir vocações.

De tal forma destaca-se o papel da gestão de pessoas como sendo estratégico para a empresa hoteleira. A partir de uma atuação arrojada com visão voltada para o atendimento dos objetivos do hotel, visando oferecer serviços qualificados agregando valor. Ao mesmo tempo, contemplando os objetivos individuais do funcionário.

Porém muitas vezes, para DD

> "a gestão de pessoas é vista como um departamento administrativo e a tendência é ficarem fechado dentro de uma sala a fazer sobre tudo a questão burocrática e não deveria ser assim. Temos que estar muito atentos e não deixar e esperar que os problemas se resolvam sozinhos, tem que haver uma intervenção muito forte e direta da gestão de pessoas". Igualmente, BB considera que a área de gestão de pessoas, no dia-a-dia, tem uma atuação reduzida às atividades burocráticas. Ou seja, ações que não são de cunho estratégico.

As ações desenvolvidas pela área de gestão de pessoas estão intimamente interligadas, havendo um planejamento adequado pode-se analisar qual ação age de maneira mais incisiva sobre determinada deficiência. A gestão de pessoas em uma empresa pode ser visualizada como um sistema, cujo o processo envolve os cinco subsistemas descritos anteriormente.

As políticas de gestão de pessoas estão geralmente preocupadas em como cuidar cada um destes cinco subsistemas, estabelecendo regras para governar

funções e assegurar que elas sejam desempenhadas de acordo com os objetivos desejados. Estes subsistemas estão intimamente inter-relacionados e interdependentes. A sua interação faz com que qualquer alteração ocorrida num deles, provoca influências sobre os demais, nas quais transmitem novas influências nos outros, e assim por diante.

BB exemplifica essa inter-relação

> "capacitando as pessoas, elas se sentem mais úteis para a empresa, você consegue chegar na parte emocional da pessoa, na parte psicológica, se a empresa está investindo nela, a pessoa entende que vale a pena trabalhar e é preciso dar o máximo por essa empresa, não é só um retorno financeiro que vai te segurar um funcionário, eu considero que 50% é a parte financeira o restante é o apoio psicológico e emocional para com os funcionários. Outro ponto é o seguinte, a empresa capacitando seu funcionário, aumenta-se a produtividade dessa pessoa, então isso faz com que volte naquele mesmo ponto: o funcionário se sente útil".

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este opúsculo teve por objetivo estudar a relação entre a qualificação profissional e mercado de trabalho no setor hoteleiro de Foz do Iguaçu. De tal forma o estudo atingiu o objetivo proposto ao identificar um conjunto de gargalos que afetam o desempenho das organizações do setor hoteleiro e da atividade turística. Ao mesmo tempo, estes gargalos se apresentam como oportunidades e desafios para a área de gestão de pessoas.

O trabalho evidenciou que os entrevistados entendem que há a necessidade de formação de profissionais, embora um deles defenda que somente a formação em instituições de ensino não é suficiente para o desempenho das atividades profissionais nesse setor. Então o treinamento e desenvolvimento apresenta grande importância, pois qualifica de acordo com as necessidades e objetivos de cada empresa hoteleira.

Apesar da importância que tem o treinamento e desenvolvimento o estudo aponta que os gestores conhecem a relevância dessa ferramenta, porém não a utilizam ou utilizam de uma maneira muito incipiente. Dessa forma o treinamento

descompassado contribuirá pouco para a melhoria na qualidade dos serviços prestadores pelos funcionários.

Analisando as informações oferecidas pelas entrevistas, percebe-se que há um desarranjo no mercado de trabalho de Foz do Iguaçu, visto que alguns gestores procuram mão de obra com o máximo de qualificação possível e ao mesmo tempo não estão dispostos a pagarem salários condizentes com tal qualificação. Haja vista que estes consideram a mão de obra como um custo importante que afeta a lucratividade. Assim, se o profissional qualificado não aceitar o salário oferecido, procurar-se-á um outro profissional com qualificação inferior que aceite a baixa remuneração.

Muitos hotéis vivem hoje um período de comodismo visto que as taxas de ocupação vêm crescendo a cada ano. Assim, a preocupação em oferecer serviços mais qualificados é reduzida. Logo a política de muitos hotéis é reduzir a folha de pagamento e não de possuir um quadro funcional mais qualificado. Ou seja, não se vê no colaborador um parceiro que contribui para aumentar lucratividade. Esse cenário tem de se modificar a médio e longo prazo já que um destino variavelmente enfrenta momentos de menor atratividade e então os hotéis que possuírem um quadro de funcionários mais qualificado tenderão a ser mais competitivos.

O estudo evidenciou que não há um esforço orquestrado entre empresariado e governos para qualificar profissionais para o turismo em Foz do Iguaçu. O que existem são ações isoladas de formação que não repercutem de maneira significativa no mercado de trabalho de Foz do Iguaçu.

Destaca-se como limitação do estudo uma amostra reduzida. Apesar disso, atende ao objetivo que se propôs, que consistiu em levantar elementos práticos e da realidade que envolvem o tema mercado de trabalho e qualificação profissional no setor hoteleiro de Foz do Iguaçu.

Por ser de natureza exploratória, o estudo não tem a pretensão de ser conclusivo, mas sim aprofundar o entendimento sobre o tema e levantar questionamentos para serem respondidos em estudos futuros. Deixa-se como sugestão para estudos futuros: quantificar a oferta de profissionais pelas instituições de ensino superior, técnico e profissionalizante e demanda de profissionais por parte do setor; verificar a média salarial oferecida aos profissionais do setor hoteleiro de

Foz do Iguaçu; analisar a atuação das áreas de gestão de pessoas em empresas hoteleiras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANDRADE, J V. **Turismo: fundamentos e dimensões.** Ed. São Paulo: Ática, 1997.

ARAUJO, R. M. L. Competência e Qualificação: duas noções em confronto, duas perspectivas de formação dos trabalhadores em jogo. **Trabalho e Crítica**, Belo Horizonte/ Rio de Janeiro, v. 1, n.1, p. 173-186, 1999.

BELL, M. 'Learning' and the accumulation of industrial technology capacity in eveloping countries. In: FRANSMAN, M.; KING, K. **Technological capability in the third world**. London: Macmillan Press, 1984. p. 187-209.

BRAZ, A. **O Brasil e o desafio de formar mão de obra qualificada**. Disponível em:<htCC://www.portaldosempreendedores.com.br/files/o_brasil_e_o_desafio_de_formar_mao_de_obra_qualifi.pdf>. Acesso: mar 2013.

CAMPOS, L. **O desemprego neoliberal: equilíbrio ou explosão?** Disponível em: <www.intelecto.net>. Acesso: mar 2013.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira.** São Paulo: Educs, 2001. 305p.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1999.

DEMAILLY. L.. La qualification ou la compétence professionnelle des enseignements. In: **Revue Sociologie du Travail. France**, Dunod, nº 3, 1987.

DESSLER, G **Administração de recursos humanos.** São Paulo: Prentice Hall, 2003.

FOGAÇA, A.; SALM, C. L. **Educação, trabalho e mercado de trabalho no Brasil**. Ciência e Cultura. Vol.58, n.4, São Paulo, 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRAZIANO DA SILVA, J.; CAMPANHOLA, C. Diretrizes de políticas públicas para o novo rural brasileiro: incorporando a noção de desenvolvimento local. **O novo rural brasileiro: políticas públicas.** Jaguariúna/SP: EMBRAPA/Meio Ambiente, 2000.

ISAMBERT-JAMATI, V.. O apelo à noção de competência na revista **orientationscolaire et professionelle** – da sua criação aos dias de hoje. Campinas-SP: Papirus, 1997.

MINISTÉRIO DO TURISMO 2012. Disponível em: <http://www.econeit.org/wp-content/uploads/2012/03/SERVI%C3%87OS_DE_HOSPEDAGEM.pdf >. Acesso: mar 2013.

NADLER, L. The handbook of human resources development (pp. 1-47). **New York:Wiley**, 1984.

PASSOS, J. C.. Identificação das possíveis ocorrências de perdas patrimoniais na empresa hoteleira. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, (**Dissertação, Mestrado em Engenharia de Produção**), 2002, 128 p.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** Editora Atlas, São Paulo, 3ª edição revista e ampliada, 2008.

RUIZ, J. A. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos**. São Paulo: Atlas,1977.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO DE FOZ DO IGUAÇU. **Dados socioeconômicos 2011**. Disponível em: <//www.pmfi.pr.gov.br/conteudo/984/1182/Dados-Socioeconômicos->. Acesso: abril 2013.

SERSON, Fernando Mirdlin. **Hotelaria: a busca da excelência**. São Paulo: Roca, 1999.

TANGUY, L. (orgs.). **Saberes e Competência: o uso de tais noções na escola e na empresa**. Campinas-SP: Papirus, 1997.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

VIEIRA, A. F. **Turismo e seu significado local: em foco a cidade de Ituaçu-Bahia** Disponível em: <http://www.obsturpr.ufpr.br/artigos/turismo21.pdf> Acesso: mar 2012.