

A IMPORTÂNCIA DA PROFISSIONALIZAÇÃO DOS AGENTES HOTELEIROS NA CIDADE DE PELOTAS/RS

RESUMO: O presente trabalho tem por objetivo analisar a importância da profissionalização para os agentes que atuam na linha de frente do setor hoteleiro, sendo esse o referencial para uma boa avaliação em sites como *booking.com*. Também tem por objetivo examinar as medidas adotadas pelos gestores para o crescimento profissional destes atores e se esta qualificação é aplicada no bem tratar dos clientes, influenciando na reputação do empreendimento. A escolha para a discussão deste tema se deu através da necessidade de refletir sobre as competências ligadas ao atendimento ao cliente e da importância da qualificação do atendimento influenciando positiva ou negativamente na nota do empreendimento. A metodologia deste trabalho se realizará através de pesquisa exploratória e descritiva. A pesquisa se dará através da comparação entre as duas maiores e as duas piores notas no quesito “atendimento/funcionários”, de hotéis da cidade de Pelotas no estado do Rio Grande do Sul através do site *booking.com*. Através desta pesquisa, espera-se que seja ressaltada a importância da qualificação dos funcionários que atuam com o atendimento ao cliente em empreendimentos hoteleiros, salientando a influência que o bom atendimento e o bem tratar dos seus clientes têm na reputação e na fidelidade destes clientes.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo; Hotelaria; Profissionalização; Gestores.

ABSTRACT: The objective of this study is to analyze the importance of professionalization for the agents who work at the front line of the hotel sector, being this the reference for a good evaluation in sites like *booking.com*. It also aims to examine the measures adopted by managers for the professional growth of these actors and whether this qualification is applied in the well-dealing of customers, influencing the reputation of the enterprise. The choice for the discussion of this theme occurred through the need to reflect on the competencies related to customer service and the importance of the qualification of the service influencing positively or negatively in the note of the enterprise. The methodology of this work will be carried out through exploratory and descriptive research. The research will be done by comparing the two largest and the two worst notes in the question "service / employees", of hotels in the city of Pelotas in the state of Rio Grande do Sul through *booking.com*. Through this research, it is expected that the importance of the qualification of the employees who work with customer service in hotel developments, highlighting the influence that the good service and the good treatment of its clients have in the reputation and the loyalty of these clients.

KEYWORDS: Tourism; Hospitality; Professionalism; Managers.

INTRODUÇÃO

O setor turístico vem aumentando cada dia mais devido ao crescente aumento da demanda e da procura por momentos de lazer e entretenimento familiar. No Brasil, este mercado aumenta com a vinda de grandes cadeias hoteleiras conhecidas mundialmente, e com isso, a competitividade entre o setor hoteleiro se torna mais acirrada e exigente como afirma De Souza et al. (2013). Sendo assim as empresas percebem que é necessário dar mais atenção às exigências de qualidade, e percebem que o seu investimento é mais lucrativo e tem retorno garantido.

Para a realização destes objetivos, as empresas devem investir em produtos e serviços altamente qualificados, buscando por perfis com habilidades de atendimento ao cliente, que saibam desenvolver tarefas multidisciplinares e que conheçam os princípios da hospitalidade. Neste sentido é que surgem os seguintes questionamentos: qual a devida importância desse profissionalismo? Ele

influência na reputação do empreendimento? É possível haver um padrão no atendimento deste público? Quais as medidas que o empreendedor deve tomar para alcançar o sucesso no atendimento?

Para De Souza et al. (2013, pag. 13) “é preciso que haja o desenvolvimento e o estímulo às competências humanas, a fim de que as competências organizacionais se viabilizem”, desenvolvendo assim junto à equipe, qualificações, habilidades e aptidões que influenciarão diretamente na qualidade dos serviços prestados e na satisfação do público. O alinhamento dessas habilidades deve partir de um sistema integrado da gestão de pessoas do empreendimento, incluindo o treinamento e desenvolvimento dos colaboradores visando à construção das competências organizacionais.

Sendo assim, o objetivo deste trabalho é analisar a importância da profissionalização para os agentes que atuam na linha de frente do setor hoteleiro, sendo esse o referencial para uma boa avaliação em sites como *Booking.com*, *Tripadvisor* e etc. Serão observadas também quais as medidas adotadas pelos gestores para o crescimento profissional destes atores e se obteve influência na reputação do empreendimento, refletindo sobre as competências e as capacitações adquiridas tanto pelos gestores quanto pelos colaboradores aumentando assim a procura e a satisfação de seus clientes.

METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho se realizará através de pesquisa exploratória e descritiva. A pesquisa se dará através da comparação entre as duas maiores e as duas piores notas no quesito “atendimento/funcionários”, de hotéis da cidade de Pelotas, no estado do Rio Grande do Sul, através do site *booking.com*, onde se avaliará através de um questionário aplicado pessoalmente, a quantidade de gestores que possuem formação profissional, a qualidade dessa capacitação, a quantidade de funcionários com formação profissional, cursos de qualificação no atendimento e se os mesmos recebem o acompanhamento adequado na busca pela qualificação. Serão observadas também, quais as medidas adotadas pelos gestores para o crescimento profissional destes atores, e se o processo de capacitação mostrou influência sobre a reputação do empreendimento. A avaliação será realizada através de questionário respondido pelos gestores e funcionários dos quatro empreendimentos avaliados pelo site.

No primeiro momento será aplicado um questionário ainda no mês de maio de 2018 para os funcionários de diferentes setores do empreendimento hoteleiro. No questionário se observará o número de funcionários e a formação por setor, como mostra o quadro abaixo:

Ensino:	Governança				Recepção				Reservas				A&B			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fundamental																
Médio																
Superior inc.																
Superior Com.																

O segundo passo da pesquisa se dará através de uma entrevista questionário, planejado para o mês de junho de 2018, com os gestores destes empreendimentos. Na entrevista, se questionará quanto à forma que o hotel avalia seus funcionários e quais as habilidades básicas necessárias para trabalhar nos setores: governança, recepção e A&B. Será observada também, qual a posição dos mesmos quanto à importância da qualificação profissional na hotelaria, qual a relação entre qualificação profissional e a qualidade dos serviços percebida pelos clientes, e se o hotel possui ou oferece cursos disponibilizados para seus colaboradores de qualificação profissional.

Após o recolhimento, os dados serão analisados e comparados com a nota dada pelos clientes que visitaram o empreendimento, observando a variação e o equilíbrio entre a nota e as qualificações, apostando na importância que a qualificação possuiu na reputação do empreendimento.

Através desta pesquisa, espera-se que seja ressaltada a importância da qualificação dos funcionários que atuam com o atendimento ao cliente em empreendimentos hoteleiros, salientando a influência que o bom atendimento e o bem tratar dos seus clientes têm na reputação e na fidelidade destes clientes. Espera-se também que se identifique a influência da qualificação positiva ou negativamente diante da nota dada na avaliação pelos clientes atendidos.

REFERÊNCIAS

DE SOUZA, Crisley Tatiane Cruz; DA CRUZ, Tabata Moura; MENEZES, Maria Balbina de Carvalho. Treinamento e Desenvolvimento de competência no setor hoteleiro. **Cadernos de Graduação** - Ciências Humanas e Sociais, Aracaju, v. 1, n.17, p. 11-24, out. 2013.