

Perfil requerido pelo mercado de trabalho aos profissionais de hotelaria na cidade de Fortaleza em 2012.

Resumo: Este artigo aborda as novas demandas do perfil profissional exigido pelo mercado de trabalho da Hotelaria. O acirramento da concorrência entre as empresas tem impulsionado a valorização do capital intelectual como ferramenta para a fidelização ou diferenciação de um serviço turístico para outro. Para tal, é necessário que os recursos humanos desenvolvam as competências, conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, adequadas às novas configurações do setor hoteleiro. Assim, o presente artigo tem como objetivo identificar o perfil dos profissionais de nível superior na área de Hotelaria requerido pelo mercado de trabalho em Fortaleza/CE. Realizou-se pesquisa do tipo exploratória, com procedimento de pesquisa documental, bibliográfica e de campo, através de questionários aplicados aos gerentes de hotéis e associação hoteleira em Fortaleza/CE. Os resultados apontaram quais as competências mais importantes a serem possuídas pelos profissionais de hotelaria, em nível operacional e gerencial, na visão dos gestores dos hotéis e da ABIH, inerentes à comunicação, ao planejamento, à gestão e à profissão. Entre as principais carências dos profissionais estão: a falta de domínio de línguas estrangeiras, a ausência de habilidades interpessoais e maiores conhecimentos e habilidades técnicas específicas da área.

Palavras-chave: Competência, hotelaria, mercado de trabalho, perfil profissional.

1. INTRODUÇÃO

O tema deste artigo, proveniente de pesquisa, envolveu conhecer a demanda de profissionais qualificados e as exigências do mercado de trabalho da área turística em Fortaleza, colaborando para elaboração de ações que promovam a ampliação da eficácia educacional e da empregabilidade dos graduandos em Hotelaria. Observou-se que o mercado hoteleiro é um dos segmentos da economia que mais cresce no país, existe uma procura cada vez maior de profissionais para se trabalhar nessa área, todavia, há carência de pessoas qualificadas para responder às demandas exigidas pelo *trade* turístico no Estado do Ceará, principalmente na capital, Fortaleza, onde se concentram os maiores hotéis.

É importante ressaltar que o perfil profissional precisa estar adequado à realidade do mercado de trabalho local. Pois se tem uma demanda crescente sim, no entanto por profissionais dinâmicos, flexíveis e adaptáveis a diferentes situações, capazes de compor equipes e disputar vagas cada vez mais requisitadas no mercado de trabalho.

O fenômeno turístico está em ascensão, e para atender a essa ação, é necessário ter pessoas com qualificação capaz de analisar de forma crítica o mercado em que está inserida, realizando ainda com excelência o seu desempenho na prestação de serviços. Tudo isso exige formação adequada de profissionais, sendo necessária a adaptação e a reestruturação do plano educacional dos cursos superiores de hotelaria para atender as novas exigências do mercado.

Assim, considerando o contexto mercadológico hoteleiro na atualidade, surge, então, a seguinte indagação: Qual o perfil desejado do profissional de nível superior requerido pelo mercado de trabalho da Hotelaria em Fortaleza/CE?

A partir dessas considerações e questionamento, apresenta-se a hipótese definida para esta investigação: com o avanço da tecnologia e com as novas exigências mercadológicas os profissionais da hotelaria necessitam buscar atualização constante, saber línguas estrangeiras e atividades operacionais da profissão para estarem adequados ao mercado de trabalho e terem maior nível de empregabilidade.

A hipótese, segundo Cervo e Bervian (1996, p. 26), “consiste em supor conhecida a verdade ou explicações que se busca. Em linguagem científica, a hipótese equivale, habitualmente, à suposição verossímil, depois de compatível ou denegável pelos fatos (...)”. De tal modo, pode-se dizer que a mesma se constitui na suposição de uma causa, explicação provisória de determinado acontecimento, até que os fatos possam assegurar ou contestar as prerrogativas. Logo, ao final dessa pesquisa a hipótese formulada será acareada.

Até o momento, não se tem um trabalho de pesquisa que possa responder a essa questão. Para tal, este estudo buscou através da pesquisa documental, bibliográfica e de campo elucidar as comunidades acadêmicas e sociais a esse respeito.

O presente artigo possui como objetivo geral identificar o perfil dos profissionais de nível superior na área de Hotelaria requerido pelo mercado de trabalho em Fortaleza/CE. Tem como objetivos específicos os seguintes: identificar o perfil desejado do profissional de nível superior requerido pelo mercado de trabalho da hotelaria, pelos



hotéis em Fortaleza/CE, elencando conhecimentos, habilidades e atitudes, ou seja, o conjunto de competências inerentes à profissão; verificar o nível de satisfação dos empreendedores com os alunos egressos dos Cursos de Hotelaria do Instituto Federal do Ceará (IFCE) e contribuir para o processo de reflexão pedagógica sobre a educação superior em hotelaria no Ceará, inclusive no IFCE.

O resultado da pesquisa visa contribuir para adequar as competências transmitidas que fortalecem os conhecimentos, as habilidades e as atitudes que as instituições de ensino superior desenvolvem com seus discentes com as demandas exigidas pelo setor turístico em Fortaleza/Ceará, buscando formar profissionais de excelência, com o perfil capaz de lidar com mudanças de contextos, premissas e paradigmas. Espera-se que se possa constituir num documento acadêmico válido para ser utilizado como subsídio no planejamento e desenvolvimento do setor turístico, hoteleiro e educacional do Ceará e do Brasil.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Segundo seus objetivos, a pesquisa foi definida, como um estudo compreensivo e de caráter exploratório. Pretendeu-se atingir as finalidades propostas e responder às questões formuladas baseando-se na pesquisa bibliográfica e de campo.

Desse modo, iniciou-se a investigação por meio da seleção e coleta de informações na literatura específica, em livros, artigos de periódicos e anais de eventos científicos da área de turismo, hotelaria e educação, bem como em publicações de órgãos oficiais, considerando o cenário educacional e mercadológico brasileiro.

Para efeito, fez-se a pesquisa de campo com aplicação de questionários, através do envio de correspondências eletrônicas, acompanhadas de ofício explicativo quanto aos objetivos da pesquisa, para coletar os dados, dirigidas aos gerentes dos hotéis de Fortaleza. Realizou-se entrevista pessoal e gravada com o presidente da entidade de classe, Associação Brasileira das Indústrias de Hotéis - ABIH-CE.

Assim, foram elaborados dois formulários, um dirigido à entrevista pessoal (onde este serviu como roteiro para a entrevista) com o presidente da ABIH-CE e o segundo aos gerentes de hotéis. Ambos buscando identificar o perfil dos profissionais de turismo e de hotelaria na cidade de Fortaleza elencando conhecimentos, habilidades e atitudes, ou seja, o conjunto de competências inerentes à profissão de acordo com as características expostas nas seguintes normas técnicas, NBR 15031:2004 (Turismo - Hospitalidade para supervisores e gerentes - Competência de Pessoal); NBR 15045:2004 (Turismo - Chefe de Governança - Competência de Pessoal); NBR 15048:2004 (Turismo - Supervisor que atua em estabelecimento de serviços de alimentação no setor de turismo - Segurança de alimentos); NBR 15044:2004 (Turismo - Gerente de meios de hospedagem - Competência de Pessoal); publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

A coleta de dados do campo foi realizada entre os meses de novembro de 2011 a fevereiro de 2012. Na ocasião os pesquisados foram indagados sobre o mercado de trabalho hoteleiro na cidade de Fortaleza e destacaram pontos de carência e destaque dos profissionais egressos dos cursos superiores de hotelaria.

O estudo classificado como qualitativo definiu como universo de pesquisa, com amostra intencional, os hotéis, flats e afins associados à Associação Brasileira das Indústrias de Hotéis, localizados no município de Fortaleza. Delimitando-se para a amostra os empreendimentos localizados na Avenida Beira Mar da referida cidade e possuidores de mais 100 unidades habitacionais (UHs). Participaram do estudo de campo todos os 5 (cinco) hotéis selecionados na amostragem intencional e o presidente da ABIH-CE representando a associação de classe.

Tomou-se como abordagem o método hipotético-dedutivo elaborando-se conjecturas baseadas no conhecimento prévio do tema e seus problemas constatados. Com o levantamento de dados, auxiliados por instrumentos de pesquisa adequados a cada objetivo, tem-se a finalidade de fornecer subsídios para o fortalecimento ou falseamento das hipóteses levantadas. A análise se deu de forma condicional, pois se considerou fatores que determinam a ocorrência de uma específica situação (DENCKER, 2003).

Após a coleta o material foi submetido a tratamento analítico em função dos desígnios da pesquisa. A análise foi realizada frente à realidade educacional e as exigências sociais e mercadológicas impostas pela sociedade contemporânea.

3. O EFEITO DA GLOBALIZAÇÃO NO ACIRREMENTO DA CONCORRÊNCIA HOTELEIRA E A DEMANDA DE PROFISSIONAIS

Desde o final dos anos de 1970, vive-se um período de grandes inovações tecnológicas e mudanças no estilo de vida. Tudo isso graças a dois processos coligados: a revolução técnico-científica, ou terceira revolução industrial, e a globalização. Cada uma delas está interligada e é interdependente entre si, pois ambas são capazes de impulsionar uma a outra promovendo mudanças econômicas, sociais e culturais (VESENTINI, 2005), que influenciam no modo como a humanidade analisa e age diante de vários aspectos comuns à sociedade.



Concomitantemente à mudança do estilo de vida da sociedade vem a alteração no cenário econômico, impulsionando a criação ou adequação de uma nova configuração nas estruturas organizacionais das indústrias.

Uma importante mudança organizacional ligada a essa revolução tecnológica é a transição da produção em massa ou fordista para a produção flexível ou pós-fordista. Quando a demanda de quantidade e qualidade tornou-se imprevisível, quando os mercados ficaram mundialmente diversificados e, portanto, difíceis de controlar e quando o ritmo da transformação tecnológica se tornou obsoleto os equipamentos de produção com objetivo único, o sistema de produção em massa ficou muito rígido e dispendioso para essas novas condições (CASTELLS, 1999 *in* VESENTINI 2005, p. 115).

Assim, diante das novas ordens impostas pelo mercado, as sociedades empresárias passaram a buscar formas de se adaptar a realidade. Visto que a clientela ficou cada vez mais exigente perante a globalização. Daí surgiu a preocupação de se investir na qualidade dos produtos e serviços, para conquistar o cliente e criar novas condições para se competir e se manter ativo no mercado, bem como a invenção de um novo modelo organizacional nas corporações. Modelo esse que se adequa às recentes exigências da demanda, diminuindo os níveis hierárquicos e descentralizando as decisões, permitindo, de tal maneira, maior autonomia aos recursos humanos qualificados, afim de que eles possam proporcionar mais agilidade, inovação e conhecimento aos empreendimentos. Demandando-se, cada vez mais, profissionais qualificados, em todos os setores de produção e de serviços, seja ele produtor, primário, secundário ou terciário, para desempenhar atividades fundamentais, com o intuito de atingir o sucesso da empresa.

De tal modo, o capital humano passou a servir como estratégia de grande relevância para os empreendimentos, em meio às mudanças que vem ocorrendo no cenário comercial, onde o acirramento de concorrência entre as instituições de mesmo público alvo é constante, possuindo elas, basicamente, como diferencial o seu quadro de funcionários, ou seja, a qualificação de seus profissionais, principalmente para aqueles que são especializados na prestação de serviços, como os pertencentes ao setor hoteleiro. Onde os serviços prestados são, em sua maioria, intangíveis e os gostos dos consumidores estão em constantes modificações. Cabendo à qualidade do atendimento e a competitividade dos produtos turísticos as pessoas que prestam serviços.

Pois, “[...] a garantia da inserção do profissional de turismo (e de hotelaria) no mercado de trabalho esta relacionada à formação sólida e permanente, a ética, o constante aperfeiçoamento das habilidades, a seriedade profissional e o respeito aos prazos e obrigações” (FORNARI, 2006, p.26).

Percebe-se, desse modo, a preocupação das empresas na busca por profissionais especializados, com o intuito de utilizá-los como fator diferencial no mercado em que atuam. Pois se compreende que o desenvolvimento sustentável das atividades empresárias hoteleira está intimamente ligada aos profissionais que a desempenha. E para se ter a profissionalização desses recursos intelectuais é necessário que recebam educação e treinamento adequados para se tornarem aptos a superar as expectativas que o mercado de trabalho impõe. “O conhecimento é, portanto, essencial para o exercício de uma profissão, para uma melhor compreensão do valor social do trabalho, para o aprimoramento de habilidades e atitudes [...]” (VASCONCELOS, 2003, p.52).

É o que explica Paixão quando afirma que “atualmente, o mundo do trabalho exige um ajuste de comportamentos e qualidades por meio da formação e capacitação formal ou informal para que ambos, organização e indivíduo, possam competir no novo entorno” (PAIXÃO, 2006, p.8).

Dessa forma, essa pesquisa foi realizada analisando as competências, conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA) que os profissionais da hotelaria precisam possuir para que possam concorrer, assumir e se manter ativos no mercado de trabalho.

Logo, consideraram-se as normas da ABNT, que tratam de modo sistematizado do CHA, com o intuito de mapear as características inerentes à profissão dos graduados em hotelaria.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo com as entidades pesquisadas, realizado no final do ano de 2011 e início do ano de 2012, trouxe em um de seus blocos de perguntas a caracterização dos estabelecimentos investigados, identificando o tempo de atuação no mercado de trabalho e o nível de escolaridade de seus funcionários e as características necessárias aos egressos do curso superior de hotelaria, para se definir, então, o perfil exigido pelo mercado de trabalho a esses graduados.

Assim, o resultado apontou que todas as instituições pesquisadas estão em plena atuação no mercado turístico a mais de 10 anos. Entre os pesquisados, 50% dos funcionários que possuem contato direto com o público, possuidores de cargos operacionais, não possuem nenhum tipo de graduação. Contudo, em 67% dos casos, todos os colaboradores em nível gerencial e de supervisão possuem sim algum tipo de graduação, porém não necessariamente em turismo ou hotelaria.

Outro ponto investigado abordou sobre as maiores carências dos profissionais graduados em hotelaria, e segundo indicou a pesquisa, revelou-se dentre as principais carências dos profissionais: a falta de domínio destes com línguas estrangeiras, seguida da ausência de habilidades interpessoais, conhecimento e habilidade técnica específica da área, conduta ética, educação formal (nível de escolaridade), conhecimentos gerais – administrativos, empresárias, mercadológicos e outros - bem como, a falta de comprometimento, experiência e visão de futuro.

Assim, apresenta-se a seguinte figura:

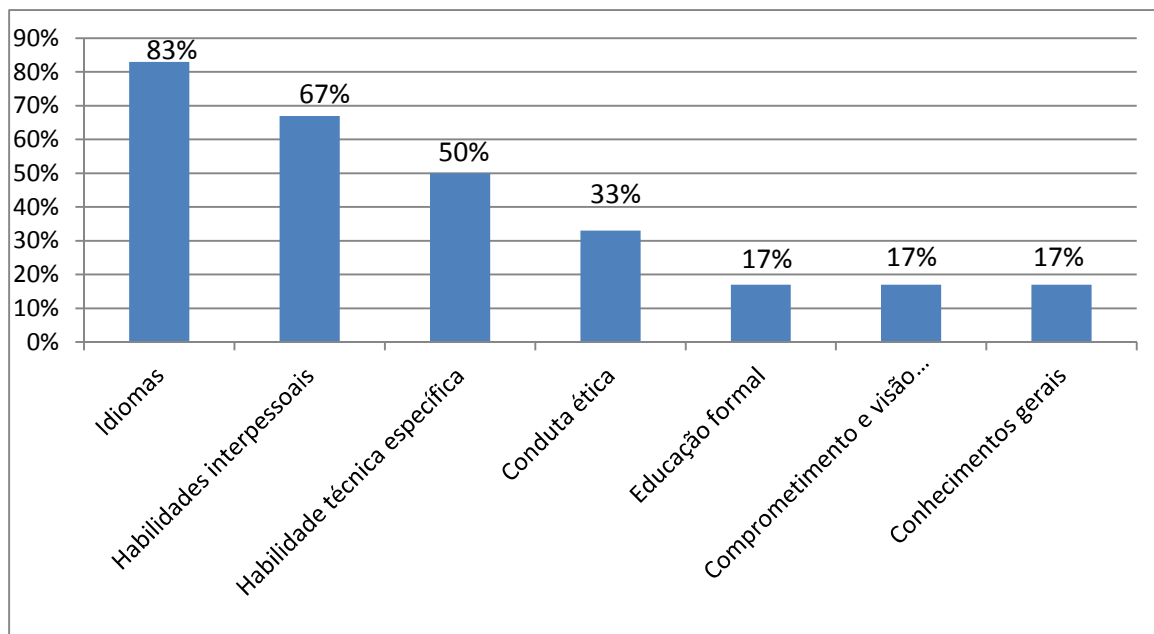


Figura 1. Carência dos profissionais graduados em hotelaria, na visão dos gestores hoteleiros de Fortaleza.
 Fonte: pesquisa direta, 2012.

Quando questionados onde buscam colaboradores para compor o seu quadro de funcionários 83% afirmaram ser por indicação, 33% asseguraram procurá-los em seu banco de dados e em órgãos que cadastram mão-de-obra e entre os seus próprios colaboradores (elevando os cargos dos funcionários da casa), já 17% afirmaram que divulgam suas vagas em jornais e na internet, além de procurarem recursos humanos em universidades e entre os seus estagiários.

Demandou-se dos pesquisados os motivos que geralmente levam a contratação de capital humano com nível superior em hotelaria e 50% citaram a carência de profissionais com domínio em idiomas estrangeiros, 33% a necessidade de profissionais que possuam conhecimento teórico-prático sobre a atividade turística e necessidade de colaboradores que dominem funções operacionais específicas ao setor de trabalho (como reservas, alimentos e bebidas, eventos dentre outros) e 17% a ausência de funcionários que detenham boa comunicação interpessoal e intercultural.

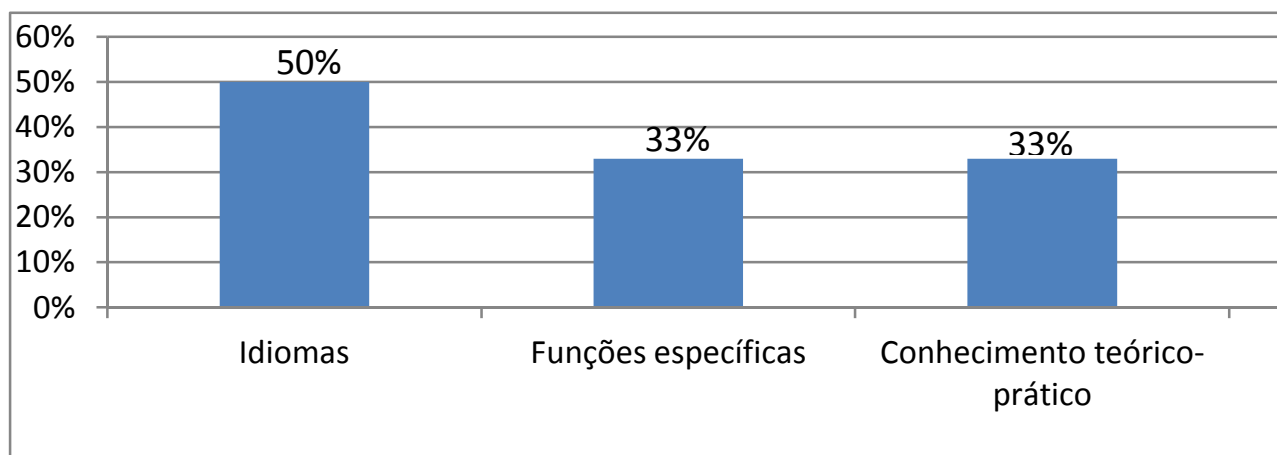


Figura 2. Contratação de graduados em hotelaria, na visão dos gestores hoteleiros de Fortaleza.
 Fonte: pesquisa direta, 2012.

E dentre as habilidades idiomáticas principais desejadas pelo mercado de trabalho aos profissionais graduados em hotelaria estão: inglês (100%), espanhol (84%), francês (50%) e alemão (33%).

Os gestores que participaram da pesquisa responderam se é requisito na seleção a preferência a candidatos com nível superior em hotelaria e se é exigido experiência prévia na área e a pesquisa constatou que 17% afirmaram que dependendo do cargo se dá a preferência, 34% afirmaram ser indiferentes e 50% responderam dar preferência a esses profissionais, no entanto afirmaram que outros quesitos também são levados em consideração, como a qualificação profissional, honestidade, dentre outros fatores. Outros 34% consideraram importante possuir experiência, destacando o tempo mínimo de 6 meses a 2 anos.

Quando questionados sobre quais os cargos são predominante assumidos por graduados em hotelaria 50% afirmaram que esses profissionais geralmente são admitidos em funções operacionais e outros 50% disseram que estes assumem cargos de supervisão e gerência.

Quanto ao grau de satisfação do mercado de trabalho com os egressos dos cursos superiores de hotelaria 49% dos pesquisados afirmaram estar satisfeitos com esses profissionais, alegando que estes possuem conhecimento teórico o que facilita, muitas vezes, a execução das atividades. Todavia afirmaram também que esses profissionais desempenham as funções inerentes à profissão, porém ainda precisam aperfeiçoar suas técnicas. Outros declararam estarem parcialmente satisfeitos com esses profissionais, justificando que ainda há carência de recursos humanos qualificados adequadamente para o setor (17%). Já 17% dos pesquisados não souberam responder. Houve também quem declarou insatisfação com esses profissionais (17%), porém não justificaram a resposta. Em seguida foi solicitado que os entrevistados atribuíssem uma nota de zero a dez ao desempenho desses egressos diante do mercado de trabalho e as notas ficaram em sua maioria entre 7 e 8 para 83% dos entrevistados, seguida de nota 5 para 17% dos gestores.

Ao se demandar sobre o nível de satisfação com os alunos egressos do curso de hotelaria do IFCE 50% afirmaram estarem satisfeitos com esses estudantes, 33% não souberam responder por nunca terem trabalhando com esses profissionais e 17% declararam estar parcialmente satisfeito.

Foi solicitado aos pesquisados citar algumas características que seriam importantes desenvolver na academia e as destacadas foram: comprometimento (50%), pontualidade (17%), responsabilidade (17%), maior conhecimento técnico sobre a área de atuação da profissão (33%), ética (17%) e restauração (17%), empatia (17%).

No questionário elaborado houve questões onde os gestores puderam indicar as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) mais importantes a serem possuídas pelos egressos dos cursos de hotelaria, em nível operacional e de gerência. A seguir elaborou-se uma lista retirada das informações constantes nas pesquisas, um quadro o qual resume as competências que os profissionais deveriam possuir, na visão dos empreendedores dos hotéis e afins e da ABIH classificadas como características inerentes: à comunicação, ao planejamento, ao gerenciamento e à profissão.

Dessa forma, tem-se dentre as competências demandadas aos profissionais da hotelaria, requeridas pelos gestores dos hotéis pesquisados nos diferentes níveis hierárquicos, tanto gerencial como operacional:

COMPETÊNCIA PROFISSIONAL REQUERIDA - COMUNICAÇÃO	Gerencial	Operacional
Comunicar-se de forma clara e articulada, com emprego gramatical e vocabulário adequado	X	X
Argumentar de forma lógica, clara e articulada	X	X
Dominar linguagem codificada internacional e vocabulário operacional do segmento de turismo	X	

COMPETÊNCIA PROFISSIONAL REQUERIDA - PLANEJAMENTO	Gerencial	Operacional
Possuir técnicas de planejamento, controle, avaliação e otimização de resultados	X	X
Prevenir e solucionar problemas	X	X
Elaborar, analisar e interpretar estudos e pesquisas do mercado turístico	X	

COMPETÊNCIA PROFISSIONAL REQUERIDA - GESTÃO	Gerencial	Operacional
Saber procedimentos administrativos e comerciais	X	
Conhecer aspectos legais trabalhistas, comerciais, tributários, fiscais, de saúde, de segurança, sociais e ambientais, relativos à administração hoteleira e turística	X	
Avaliar idéias e fazer julgamento com base em dados e fatos	X	X
Procurar inovação e ter criatividade;	X	X
Agir com consciência e praticidade para tomada de decisões.	X	X
Possuir conhecimento multidisciplinar das diversas áreas como economia, sociologia, administração, política dentre outras, como um sistema;	X	



Identificar, analisar e avaliar os possíveis efeitos positivos e negativos provocados pelas atividades turísticas em determinados espaços e comunidades	X	
Ter técnicas de liderança e gestão de pessoas	X	
Saber aspectos básicos da cultura local e nacional	X	X
Saber procedimentos financeiros	X	

COMPETÊNCIA PROFISSIONAL REQUERIDA – ESPECÍFICAS DA PROFISSÃO	Gerencial	Operacional
Comunicar-se em línguas estrangeiras	X	X
Ter conhecimento sobre sistemas especializados (específicos ao turismo e hotelaria)	X	
Conhecer o tipo de estrutura e funcionamento dos meios de hospedagem, agências de viagens e afins	X	X
Conhecer os fenômenos turísticos e suas inter-relações	X	X
Saber aplicar técnicas de venda e negociação	X	X
Ser ético	X	X
Ter equilíbrio emocional sob pressão de tempo e demandas simultâneas	X	X
Compreender e respeitar os aspectos sociais e culturais do turismo	X	X
Ter bom relacionamento interpessoal e lidar com situações conflitantes	X	X
Possuir apresentação pessoal adequada, praticar o marketing pessoal	X	X
Ter conhecimento em informática básica (processador de texto, internet, gráficos, base de dados, etc.	X	X
Ter conhecimento sobre marketing	X	
Mostrar comprometimento	X	X
Ter iniciativa própria	X	X

Figura 3. Quadro das competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) requeridas pelo mercado de trabalho da hotelaria em Fortaleza em 2012. Fonte: pesquisa direta, 2012.

Observou-se nos resultados obtidos que a maioria dos conhecimentos, habilidades e atitudes profissionais são requeridos nos níveis gerenciais e operacionais, principalmente na competência profissional específica da profissão. Verificou-se também que os mesmos problemas e carências apontados em outros trabalhos teóricos e práticos, como os citados em MOTA 2005 e 2011, FORNARI 2006 e REIS & GUTIERREZ 2008, se repetem na realidade do mercado de trabalho da hotelaria em Fortaleza/CE, onde se realizou esta pesquisa. Sabe-se que atualmente pelo dinamismo no mercado de trabalho hoteleiro e turístico exige-se que os profissionais detenham conhecimento multidisciplinar, para que estes sejam capazes de atuar em qualquer segmento da área. Entretanto, o ideal seria a especialização desses profissionais na área específica da hotelaria, em seus diferentes setores para que as exigências do mercado de trabalho possam ser plenamente atendidas, sem, contudo perder esse conhecimento multidisciplinar.

Assim poder-se-ia afirmar que os profissionais conhecedores das técnicas específicas da hotelaria teriam maior empregabilidade e maior chance de atender o que lhes é demandado nos diversos setores da hotelaria.

5. CONCLUSÕES

O estudo apresentado propôs como objetivo geral identificar o perfil dos profissionais de nível superior na área de Hotelaria requerido pelo mercado de trabalho em Fortaleza/CE, diante das novas demandas encontradas no mercado de trabalho turístico e hoteleiro, visto que as exigências do *trade* se modificam com o passar do tempo.

Assim, o primeiro objetivo específico pretendeu identificar o perfil desejado do profissional de nível superior requerido pelo mercado de trabalho da hotelaria, pelos hotéis em Fortaleza/CE e percebeu-se que o mercado ainda exige de seus profissionais competências multidisciplinares, entretanto requer também maior especialização do conhecimento nas áreas específicas da hotelaria.

Verificou-se que esses profissionais carecem da junção entre a teoria e a prática, além de conhecimentos em línguas estrangeiras, habilidades interpessoais e maior conduta ética, visto que o setor hoteleiro trabalha diretamente com e para a satisfação de seu público, ou seja, sua clientela. Deste modo, os recursos intelectuais devem estar atentos as novas demandas desse crescente mercado, detector de grande parcela da renda que movimenta a economia nacional.

O segundo objetivo específico buscou verificar o nível de satisfação dos empreendedores com os alunos egressos dos Cursos de Hotelaria do Instituto Federal do Ceará (IFCE) e a pesquisa apontou que 66% dos pesquisados estão satisfeitos sim com esses estudantes, mas 17% afirmaram não conhecer esses profissionais e outros 17% declararam estarem parcialmente satisfeitos com esses egressos.



O terceiro e último objetivo específico visou contribuir para o processo de reflexão pedagógica sobre a educação superior em hotelaria no Ceará, inclusive no IFCE, e verificou-se que uma das críticas do mercado de trabalho aos cursos superiores de hotelaria é a falta de conexão entre a teoria e a prática. Muitos afirmam que os alunos, mesmo aqueles que já se encontram em fase de conclusão, não sabem ao certo o que encontrarão no mercado de trabalho. Isso gera outra problemática, pois grande parte dos egressos não segue carreira profissional na área escolhida, por não se adaptar às exigências implantadas pelo setor hoteleiro e turístico. Logo, para tentar reduzir essa problemática, sugere-se que os cursos superiores implantem seus estágios obrigatórios no decorrer de cada curso, após o primeiro ano como permite a legislação, e não no final do curso como acontece geralmente, fazendo com que seus estudantes tenham uma visão mais clara do que encontrarão ao final de seu curso.

Assim, essas afirmações e as constatações da pesquisa, perante as outras considerações aqui tratadas, confirmaram a hipótese abordada no início do estudo, com o avanço da tecnologia e com as novas exigências mercadológicas os profissionais da hotelaria necessitam buscar atualização constante, saber línguas estrangeiras e atividades operacionais da profissão para estarem adequados ao mercado de trabalho e terem maior nível de empregabilidade.

Esta pesquisa limitou-se ao proposto em seus objetivos, investigando os hotéis atuantes no mercado turístico da cidade de Fortaleza-CE. Acredita-se que a partir deste trabalho poderão se abrir oportunidades para sua continuidade e para outros estudos que abordem o perfil profissional e o mercado de trabalho. Assim, espera-se ter contribuído para o entendimento dos desafios a serem enfrentados na qualidade profissional em Hotelaria no Ceará.

REFERÊNCIAS

- ARBACHE, J. S. **O Mercado de Trabalho na Atividade Econômica do Turismo no Brasil**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR 15031: hospitalidade para supervisores e gerentes - competência de pessoal**. Rio de Janeiro, 2004.
- _____. **NBR 15045: chefe de governança – competência pessoal**. Rio de Janeiro, 2004.
- _____. **NBR 15048: supervisor que atua em estabelecimento de serviços de alimentação no setor de turismo – segurança de alimentos**. Rio de Janeiro, 2004.
- _____. **NBR 15044: gerente de meios de hospedagem – competência pessoal**. Rio de Janeiro, 2004.
- _____. **NBR 15031: hospitalidade para supervisores e gerentes**. Rio de Janeiro, 2004.
- CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede. Volume 1. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 2007. 10ª edição.
- CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul. Educus, 1999. 6ª edição.
- CERVO, A. L. e BEVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Makron books, 1996.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 2009.
- DALL'AGNOL, S. **O Perfil do Prestador de Serviços Hoteleiros e da Gerência na era da Informação e do Conhecimento**. V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR) Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina. Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008.
- DENCKER, A. F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. 7ª edição. São Paulo: Futura, 2003.
- FERNANDES, L. P. et al **Certificação de pessoas para o setor de turismo: hotelaria Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica** Volume V – nº 4 – dezembro de 2010.
- FORNARI, I. S. **Educação Superior em Turismo: o profissional de turismo frente às competências exigidas pelo mercado de trabalho do setor hoteleiro de Natal**. Dissertação. 2006/Natal. UFRN
- GO, F. M. **A globalização e os problemas educacionais do Turismo emergente**. In MIRANDA, L. C. A Educação No Turismo Diante As Exigências Do Mercado Globalizado. V Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom; NP 19 – Comunicação, Turismo e Hospitalidade. 2008.
- MACERON, C. G. et al **Importância da Qualidade Profissional em Hotelaria: estudo de caso Paraibuna-SP**. VIII Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e IV Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – Universidade do Vale do Paraíba.
- MATIAS, M. **Turismo: formação e profissionalização**. São Paulo: Manole. 2002.
- MARTINS, L. M. e ROMANO, C. A. **Análise do perfil dos recursos humanos da hotelaria de Ponta Grossa, proposta de um curso de capacitação**. II encontro de Engenharia e Tecnologia dos Campos Gerais. 14 e 15 de Agosto de 2008.



MINISTÉRIO DO TURISMO. **Estudo de Competitividade do Turismo Brasileiro.** Disponível em < www.turismo.gov.br > Acessado em: outubro de 2011.

_____. **Turismo no Brasil 2011- 2014.** Disponível em < www.turismo.gov.br > Acessado em: outubro de 2011.

MIRANDA, L. C. **A Educação No Turismo Diante As Exigências Do Mercado Globalizado.** V Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom; NP 19 – Comunicação, Turismo e Hospitalidade. 2008.

MOTA, K. C. N. **Qualidade da educação superior em turismo e hotelaria: análise dos cursos de graduação reconhecidos no Nordeste brasileiro.** Tese. 2005/ Itajaí. UNIVALI

_____. **Educação Superior em Turismo no Brasil: análise dos cursos no contexto contemporâneo e a oferta tecnológica nos Institutos Federais no Nordeste.** Tese. 2011/Itajaí. UNIVALI

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **El Capital Humano e La Industria Turistica Del Siglo XXI.** 1998.

PAIXÃO, D. L. D. **Empregabilidade dos recursos humanos como fator estratégico para as empresas turísticas: o caso da hotelaria na cidade de Curitiba.** GT “Turismo e Gestão Organizacional” do IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 7 e 8 de julho de 2006.

PANASSO, A. N. e GODOI, L. G. **Cenários do Turismo Brasileiro.** São Paulo: Alehp, 2009. – (Série turismo).

REJOWSKI, M. **Turismo e Pesquisa Científica: Pensamento Internacional x situação Brasileira.** 4ª edição. Campinas, SP: Papyrus, 1996. (Coleção Turismo)

REIS, G. F. e GUTIERREZ, A. **Desenvolvimento de competências multifuncionais na Hotelaria.** Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica. Volume III – Número 2 – Junho de 2008.

RODRIGUES, C. P. et al **Perfil dos Recursos Humanos em Hospedagem em duas Cidades do interior de São Paulo.** Revista FAE. Volume 8, número 2. P. 91-103. Curitiba. 2005.

SALES, A. K. S. et al **Percepção dos Acadêmicos e Professores de Turismo em Relação à Formação e a Profissão.** VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. 20 e 21 de setembro de 2010 – Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP.

TRIGO, L. G. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo.** Campinas: Papyrus. 1998.

TEIXEIRA, R. M. **Competências empreendedoras em hotéis de pequeno porte em Curitiba, Paraná: análise das competências necessárias e desejadas e formas de aprendizagem de proprietários e gestores.** VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo 20 e 21 de setembro de 2010 – Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP.

VANDERLEY, L. G. **Capital humano: a vantagem competitiva.** Fortaleza: Edições UFC, 2010.

VASCONCELOS, A. N. **A capacitação para hotelaria em Fortaleza: importância realidades e perspectivas.** Dissertação. 2003/ Fortaleza. UECE

VESENTINI, J. W. **Sociedade e Espaço: geografia geral e do Brasil.** 44ª edição. São Paulo: Ática, 2005.