

VII ENEPEX | XI EPEX

OS DESAFIOS NA REDE HOTELEIRA A PARTIR DA ÓTICA DO COLABORADOR

Instituição: Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS/Dourados

Área temática: Ciências Sociais Aplicadas

Nome do(a) autor(a): SILVA, Laiane Dias (laiane.turismo@gmail.com); MARTINS, Patrícia Cristina Statella (martinspatricia@uems.br)

RESUMO:

Este trabalho faz parte de um projeto maior intitulado como “Perfil dos Trabalhadores do Turismo de Mato Grosso do Sul”, que tem como objetivo conhecer perfil dos colaboradores da área hoteleira de Mato Grosso do Sul. A presente pesquisa apresenta uma parte do projeto mencionado e teve como objetivo verificar o perfil e as trajetórias profissionais dos trabalhadores de um hotel de Rede na cidade de Dourados/MS. Conhecendo a trajetória, formação e qualificação, será possível caracterizar as principais dificuldades desses trabalhadores. Além disso, a pesquisa teve como objetivo verificar as competências no desempenho profissional e entender ainda qual o nível de satisfação com o emprego. Considerando o atual cenário verificou-se também se o colaborador se sente seguro com os protocolos de biossegurança adotados pelo Hotel. Na metodologia usada para atender aos objetivos propostos foram realizadas pesquisas bibliográficas e posteriormente foi aplicado um questionário via Google Forms para os colaboradores do Hotel pesquisado. O levantamento bibliográfico permitiu conhecer a realidade do segmento e embasar a discussão dos resultados obtidos. É importante ressaltar que o Hotel pesquisado faz parte de uma rede de Hotéis que aceitou participar do projeto. A pesquisa foi feita durante a pandemia e considerando que o setor turístico foi um dos mais afetados houve dificuldade para conseguir autorização nos demais estabelecimentos. Os resultados obtidos mostram que a maioria dos respondentes são homens (53,3%) e que estão no cargo de recepcionista(40%). Com relação a faixa etária, a maioria tem entre 30 a 39 anos(46,7%). Em relação a formação escolar 40% tem ensino médio completo. Sobre a graduação, 20% tem ensino superior completo, em especial, apenas três respondentes têm formação em Turismo, dois em pós-graduação e 6,6% tem curso técnico completo sendo assim, a minoria. Logo, 60% tem uma jornada de trabalho 40 horas ou mais. Pode-se concluir que os resultados dessa pesquisa apontam que, em termos gerais, o perfil dos trabalhadores do Turismo de Mato Grosso do Sul e profissionais da área de hospedagem está muito próximo do perfil identificado pelos estudiosos. Pode-se concluir que no geral os colaboradores estão satisfeitos com o seu emprego atual – 70% responderam isso. Porém, existem desafios enfrentados pelos mesmos na Rede Hoteleira que são: longas jornadas de trabalho, uma escala cansativa, essa questão é fomentada tanto na questão de dificuldades quanto nos desafios pessoais que os respondentes vêm enfrentando. Os respondentes têm certas dificuldades de atender as solicitações dos hóspedes e lidar com as situações possíveis que ocorre. A gestão de pessoas é uma dificuldade, falta de comunicação dentro do setor, além do mais, a falta da mão de obra qualificada também não deixa de ser um problema que a empresa enfrenta. Para que melhore a gestão de pessoas treinamentos seria o ideal tanto para os profissionais que estão à frente da gerencia, quanto para os colaboradores.

PALAVRAS-CHAVE:

Rede Hoteleira, Perfil dos Trabalhadores, Desafios.

AGRADECIMENTOS:

Ao CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico) pela oportunidade de realizar esta pesquisa com o suporte financeiro da Bolsa de Iniciação Científica através do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC)/UEMS, como apoio na realização da minha pesquisa.