

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL

UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE CAMPO GRANDE

CURSO DE TURISMO

CAROLINE FERNANDES DUARTE

O PERFIL DO PROFISSIONAL ATUANTE NA HOTELARIA DE REDE
EM CAMPO GRANDE/MS

CAMPO GRANDE-MS

2014

BIBLIOTECA

UEMS

Biblioteca UEMS
Tombo: _____
Classif.: _____
Proc.: _____
Data: _____

BIBLIOTECA
UEMS

ANEXO 12



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE CAMPO GRANDE
CURSO DE TURISMO
Ficha de Aprovação de TCC

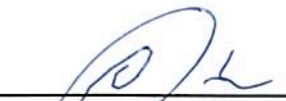
TERMO DE APROVAÇÃO

O PERFIL DO PROFISSIONAL ATUANTE NA HOTELARIA DE REDE EM CAMPO GRANDE/MS

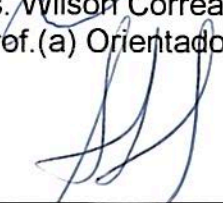
por

CAROLINE FERNANDES DUARTE

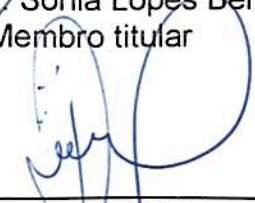
Este Trabalho de Conclusão de Curso em formato de Artigo Científico intitulado "O Perfil do Profissional Atuante na Hotelaria de Rede de Campo Grande/MS" foi apresentado(a) em 28 de novembro de 2014 como requisito parcial para a obtenção parcial do título de Bacharel em Turismo. A acadêmica foi arguida pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho Aprovado.



Prof. Es. Wilson Correa da Silva
Prof.(a) Orientador(a)



Profa. Ma. Sonia Lopes Bennett
Membro titular



Prof. Me. Rodrigo Hakira Minohara
Membro titular

Biblioteca UFGM
Forma:
Classif.:
Proc.:
Data:

CAROLINE FERNANDES DUARTE

**O PERFIL DO PROFISSIONAL ATUANTE NA HOTELARIA DE REDE
EM CAMPO GRANDE/MS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado em formato de Artigo Científico para conclusão parcial do curso de Bacharelado em Turismo, Unidade Universitária de Campo Grande da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul sob orientação do Prof. Es. Wilson Correa da Silva. O referido artigo será submetido para análise da Revista Observatório de Inovação do Turismo, cujo padrão de formatação se encontra em anexo.

CAMPO GRANDE-MS

2014

Biblioteca UEMS

Tombo: _____

Classif.: _____

Proc.: _____

Data: _____

D871p Duarte, Caroline Fernandes

O perfil do profissional atuante na hotelaria de rede em Campo Grande - MS/ Caroline Fernandes Duarte. Campo Grande, MS: UEMS, 2014.

20p. ; 30cm.

Artigo (Graduação) – Turismo – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, 2014.

Orientador: Prof. Wilson Correa da Silva.

1. Perfil profissional 2. Mercado hoteleiro 3. Qualificação
I. Título.

CDD 23.ed. 796.5023

Dedico aos meus pais Elias e Cleonice, meus maiores incentivadores. Aos meus irmãos, namorado e amigos pelo apoio e pelos momentos de ausência.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que permitiu que tudo isso acontecesse, por ter me dado saúde e força de vontade para continuar sempre a minha caminhada.

Aos meus pais, modelo de amor, incentivo e apoio incondicional.

Agradeço a minha mãe Cleonice heroína que me deu Apoio, incentivo nas horas difíceis, de desânimo e cansaço.

Ao meu pai que apesar de todas as dificuldades me fortaleceu e que para mim foi muito importante.

Obrigada meus irmãos e meu namorado, que nos momentos de minha ausência dedicados aos estudos, sempre fizeram entender que o futuro é feito a partir da constante dedicação no presente!

Aos meus amigos de curso, em especial a Michelle, Nívia, Crislaine e Lindsei, pela ajuda nos momentos difíceis, pelos risos em momentos felizes, e por terem me apoiado e me ajudado a não desistir dos meus sonhos e objetivos.

A todos os que sonharam junto comigo, Muito Obrigada!

O PERFIL DO PROFISSIONAL ATUANTE NA HOTELARIA DE REDE EM CAMPO GRANDE/MS

THE PROFESSIONAL PROFILE ACTIVE IN HOSPITALITY CHAIN IN CAMPO GRANDE/MS

Caroline Fernandes Duarte¹

Resumo: O presente artigo trata sobre o perfil profissional exigido para o mercado de trabalho da hotelaria de rede da cidade de Campo Grande. Assim, tem como objetivo identificar o perfil dos profissionais atuantes na hotelaria de rede de Campo Grande/MS. A pesquisa realizada foi do tipo exploratória, bibliográfica e de campo, através de questionários aplicados aos gerentes de hotéis ou responsáveis dos setores de RH, e a presidência da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH/MS). Os resultados apontaram quais os perfis existentes atualmente e as competências mais importantes requeridas na visão dos gestores dos hotéis e da ABIH. Entre as principais deficiências dos profissionais estão: a falta de domínio de línguas estrangeiras, nível superior, a ausência de habilidades interpessoais e maiores conhecimentos e habilidades técnicas específicas da área.

Palavras-chave: Perfil profissional, Mercado hoteleiro, Capital humano, Qualificação.

Abstract: This article discusses about of professional profile required by the labor market in the hospitality of the city of Campo Grande network. The research was exploratory, bibliographic and field type through questionnaires given to hotels managers or heads of Human Resources sectors, and the president of the hotel association in Campo Grande. The results showed existing profiles and currently the most important and required under the gaze of the managements of hotels and ABIH (Brazilian Association of Industry Hotels). Among the main weaknesses in the professional competencies are: lack of knowledge of foreign languages, higher education, lack of interpersonal skills and greater knowledge and specific technical skills in the area.

Key-words: Professional Profile, Hospitality market, Human Capital, Qualification.

¹Acadêmica do 4º ano do curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul - UEMS. Unidade de Campo Grande-MS. caahduarte@gmail.com

INTRODUÇÃO

O presente trabalho visa conhecer o perfil dos profissionais que estão inseridos atualmente na hotelaria de rede em Campo Grande. Observa-se que a indústria hoteleira é um dos segmentos da economia mais crescentes no país e segundo a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), o faturamento da hotelaria nacional pode chegar a R\$ 2 bilhões ao ano¹. Contudo, existe uma busca cada vez maior de profissionais capacitados e para se trabalhar nessa área.

Segundo a Revista Hotéis, edição 82, de outubro de 2012 “O setor começa a crescer em nível nacional somente agora, com a entrada, em maior número, de investidores e redes internacionais e a obrigatória profissionalização das empresas brasileiras.” O mercado está carente de pessoas qualificadas para responderem às demandas exigidas pelo trade turístico, não só em Campo Grande ou no estado de Mato Grosso do Sul, mas sim no Brasil como um todo.

O mercado hoteleiro em campo grande é uns do que mais cresce por conta de grandes eventos e pelo seu potencial no turismo de negócios, e segundo Leonardo Lorenzetti, atual presidente da ABIH/MS (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis) em 2014 o turismo de negócios é responsável por 70% do aquecimento hoteleiro da Capital.

Existe uma demanda que vem aumentando a cada ano, no entanto é por profissionais que sejam realmente qualificados, multifuncionais, dinâmicos, e flexíveis a diferentes situações, capazes de tomarem decisões, e também a disputarem vagas cada vez mais requisitadas no mercado de trabalho e com isso aumentando seu nível de empregabilidade.

O Mercado hoteleiro está aquecido e em franca expansão, e para atender a essa demanda, é necessário ter pessoas com qualificação e que realizem com excelência um bom desempenho na prestação de serviços, e capazes de fidelizar clientes.

A falta de mão de obra qualificada é o principal problema enfrentado pelos empresários do setor. Em Campo Grande os hotéis com melhores padrões de qualidade são

¹ O uso de tecnologias da informação em hotéis de pequeno porte: um estudo multicaso. – Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/OC/.../323> acesso em: 26/07/2014.

pertencentes a algumas redes ou administradoras, para tanto, com este trabalho pretende-se responder essa problemática que está dentro do universo da hotelaria de Campo Grande.

A hipótese para essa problemática é que com a ascensão tecnológica e as novas exigências de mercado os profissionais atuantes na hotelaria necessitam constantemente de atualizações, conhecimento em idiomas estrangeiros e atividades operacionais da área para estarem em dia com mercado de trabalho e aumentarem o seu nível de empregabilidade.

O presente artigo tem como objetivo geral analisar quais são os conjuntos de competências que a hotelaria de rede de Campo Grande possui atualmente e quais são as habilidades e conhecimentos que são desejáveis aos profissionais para que se possa adentrar esse mercado. E tem como objetivos específicos os seguintes: identificar o perfil desejado do profissional da hotelaria de rede em Campo Grande/MS, elencando conjuntos de competências, conhecimentos e atitudes pertinentes à profissão; identificar qual o perfil profissional requerido pelos gestores da hotelaria de rede e conhecer a posição atual que ocupam os profissionais formados ou estudantes de turismo.

Esse estudo busca contribuir para que as empresas hoteleiras e os funcionários busquem em conjunto o aperfeiçoamento, habilidades e conhecimento das rotinas de trabalho, atendimento e demais exigências do mercado.

2 EVOLUÇÃO, CONCORRÊNCIA HOTELEIRA E O CAPITAL HUMANO

Com a vinda da revolução Industrial, e da globalização no final da década de 1970, houve uma grande mudança na vida cotidiana das pessoas e também nas empresas, por conta das inovações tecnológicas que essa vinda trouxe.

Simultaneamente à mudança do estilo de vida da sociedade vem à alteração no cenário econômico, promovendo uma criação ou readequação nas características das estruturas organizacionais.

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).

A partir de então o setor hoteleiro começou a ficar mais exigente, e teve de se adaptar com a nova realidade, pois a concorrência havia aumentado e a os serviços oferecidos também precisaram melhorar a sua qualidade. A partir de então começaram a

perceber que as pessoas não eram apenas mão de obra, mas sim o capital pensante da empresa e que fazia toda a diferença investir nelas e bem administrá-las.

As pessoas não são recursos que a organização consome, utiliza e que produzem custos. Ao contrário, as pessoas constituem um fator de competitividade, da mesma forma que o mercado e a tecnologia. (Chiavenato – 2000, p. 20)

Novos modelos hierárquicos precisaram ser estabelecidos, dando maior autonomia para o setor de recursos humanos e apostando em agilidade, inovando todos os setores, diminuindo os custos e priorizando o bem estar da empresa.

“O conhecimento, a aprendizagem, a informação e as inteligências bem desenvolvidas são as novas matérias primas do mercado” (TRIGO, 1998). Deste modo, com as empresas acirradas, disputando o mesmo público alvo, o capital humano começou a ser peça fundamental no processo, pois passou a ser o diferencial de empresas prestadoras de serviço, como é o caso da hotelaria.

O capital humano é a principal ferramenta do setor hoteleiro, e a prestação de serviço deve ser feita com o maior padrão de qualidade possível. Isso exige um engajamento pessoal total, muita iniciativa e criatividade. (CASTELLI – 1999, p.36)

O capital humano como comenta Castelli (1999) é o coração do hotel, pois é a partir dele que os hóspedes se sentem acolhidos ou não. Ele é o que diferencia um hotel dos demais. Portanto a qualidade no atendimento passou a ser o critério decisivo na escolha dos clientes. É o que também comenta Cândido e Viera (2003):

Nos dias atuais, a qualidade no atendimento faz a diferença e pode manter um hotel no topo da preferência ou jogá-lo para baixo. Os detalhes muitas vezes despercebidos por alguns hotéis e profissionais da área de atendimento têm sido a queda de muitos hotéis. (CÂNDIDO & VIEIRA – 2003, p. 90)

Segundo Serafin (2005) “Cativar um cliente é a maior arma que as redes hoteleiras utilizam para manter seus hóspedes”.

Se o atendimento for bem feito, a qualidade dos serviços for satisfatória e se for realizada por profissionais que possuam conhecimentos específicos e entendam as necessidades dos seus clientes, isso certamente será uma ferramenta eficaz para a fidelização dos mesmos.

E para ter profissionais qualificados é necessário que recebam treinamentos adequados, para que se tornem aptos a realizarem tarefas superando ao máximo as expectativas que o mercado de trabalho impõe.

“Objetivos situados em curto prazo são restritos e imediatos, visando dar ao homem os elementos essenciais para o exercício de um presente cargo, preparando-o adequadamente” (CHIAVENATO, 1988 p. 494). Compreendemos assim que treinamento é o responsável pela preparação do homem a uma determinada função e é elemento essencial para que o trabalho seja realizado de maneira adequada.

Na percepção de Oliveira e Gueiros (2004), em uma organização hoteleira, o treinamento deve ser permanente, porque ele aprimora o desempenho pessoal e eleva o nível de competitividade da empresa, portanto este deve estar de acordo com as estratégias organizacionais. As autoras destacam que o treinamento precisa ser considerado com investimento.

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

“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). A partir da compreensão dessas habilidades e valores é que saberemos o perfil existente na hotelaria de rede hoje e o que realmente necessário e desejado pelos gestores da área.

Neste contexto, não só a visão teórica, mas também, o exercício prático é necessário para proporcionar uma base sólida ao futuro profissional da área, para que assim o aperfeiçoamento possa ser bem aproveitado e colocado em prática, e com isso seja realizado um trabalho de excelência, encantando seus clientes. (GÂNDARA, 1995 p. 67)

De acordo com as afirmações de Gândara (1995) os treinamentos e a qualificação não devem ficar apenas na teoria, devem ser vivenciados no cotidiano da empresa para que sejam aproveitados integralmente pelos colaboradores.

3 METODOLOGIA

O *locus* desse estudo se deu na cidade de Campo Grande, Mato Grosso do Sul, e limitou-se apenas aos mais importantes hotéis de rede da cidade, e a presidência da ABIH/MS que é o órgão que representa a classe dos hotéis em Mato Grosso do Sul totalizando 4 (quatro) e ABIH.

A pesquisa realizada é bibliográfica, por envolver pesquisa em literaturas e periódicos específicos de Hotelaria e Turismo, e exploratória por envolver pesquisa de campo e questionamentos com pessoas que estão lidando dia-a-dia com o problema apresentado. O tipo de pesquisa que também irá contribuir é a quantitativa, que além de interpretações e conclusões, mostra estatísticas de modo a responder os objetivos do trabalho.

A metodologia que foi adotada nesse estudo é o hipotético-dedutivo, pois como afirma Galliano (1979, p. 39) “A dedução consiste em tirar uma verdade particular de uma verdade geral na qual ela está implícita”.

Também foi utilizado o método Quantitativo, para que pudesse mostrar em números as respostas desse estudo, como diz Collis e Hussey (2005) “Assim, a pesquisa quantitativa é focada na mensuração de fenômenos, envolvendo a coleta e análise de dados numéricos e aplicação de testes estatísticos”.

Foi elaborado e aplicado um questionário com perguntas objetivas e uma pergunta aberta. São perguntas socioeconômicas e específicas e foi encaminhado aos gerentes ou responsáveis pelos setores de recursos humanos dos hotéis de rede de Campo Grande/MS e ao presidente da ABIH de Mato Grosso do sul.

As perguntas específicas do tema são perguntas referentes ao perfil profissional existente hoje, sobre os conhecimentos, competências e demais habilidades são desejáveis. A coleta dos dados foi realizada entre os meses de setembro e outubro de 2014.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

O questionário aplicado às entidades pesquisadas, realizado no segundo semestre de 2014, trouxe no primeiro bloco, perguntas socioeconômicas para que os gestores ou responsáveis de RH respondessem questões como gênero, grau de instrução, conhecimento do assunto abordado, etc. Já na segunda parte, perguntas identificando o nível de

escolaridade e de conhecimentos de seus funcionários e as características e habilidades necessárias para que se defina, então, o perfil exigido pelo mercado de trabalho. Apresentam-se os dados socioeconômicos dos gerentes ou responsáveis de RH para conhecermos também o perfil das pessoas que estão a frente dessas empresas.

Na figura 1 a seguir, se apresenta:

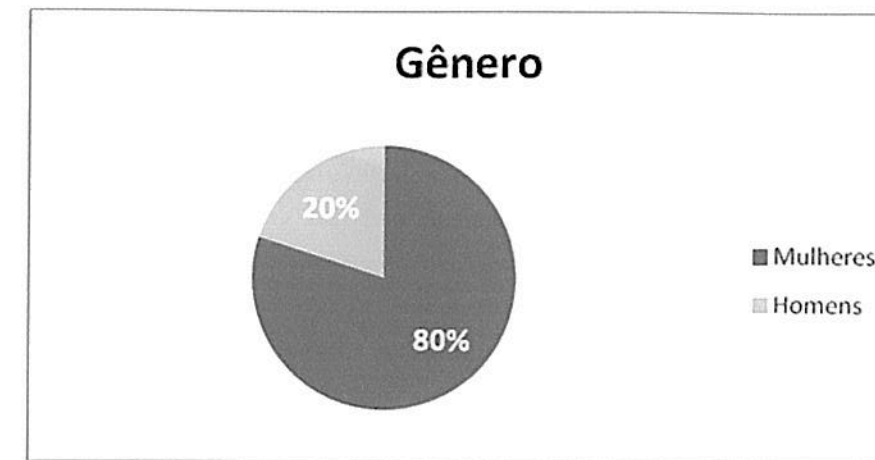


Figura 1: Gênero dos gestores
Fonte: pesquisa direta, 2014.

Verificou-se que 80% dos gestores que estão à frente dos hotéis de rede questionados são mulheres, enquanto apenas 20% deles são homens. Isso mostra que cada vez mais as mulheres estão ganhando espaço em cargos de chefia e liderança.

Outro ponto investigado é a idade que eles apresentam, e 80% deles possuem entre 31 a 41 anos e os outros 20% de 41 a 51 anos.

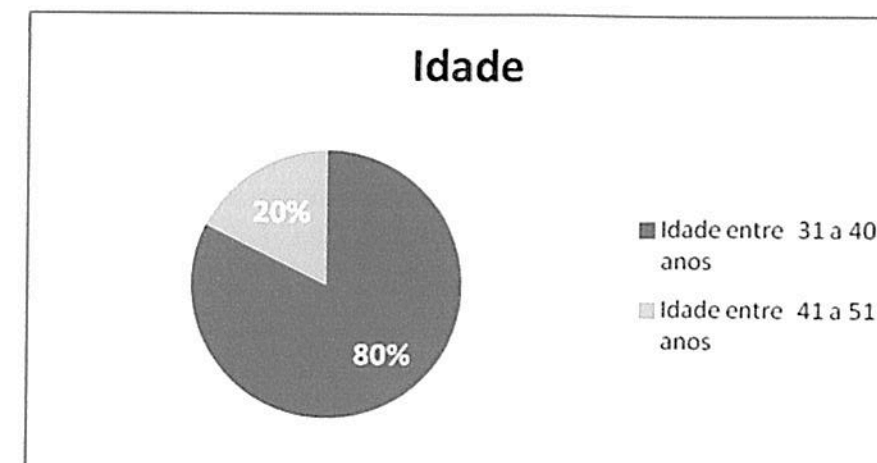


Figura 2: Idade dos gestores
Fonte: pesquisa direta, 2014.

Isso também mostra que as pessoas com menos idade estão conquistando os cargos de importância dentro dessas empresas, cada vez mais cedo.

Questionou-se quanto ao grau de instrução e 100% deles possuem curso Superior 80% concluíram a Graduação e apenas 20% foram além. Entretanto não especificamente na área do turismo ou da hotelaria.

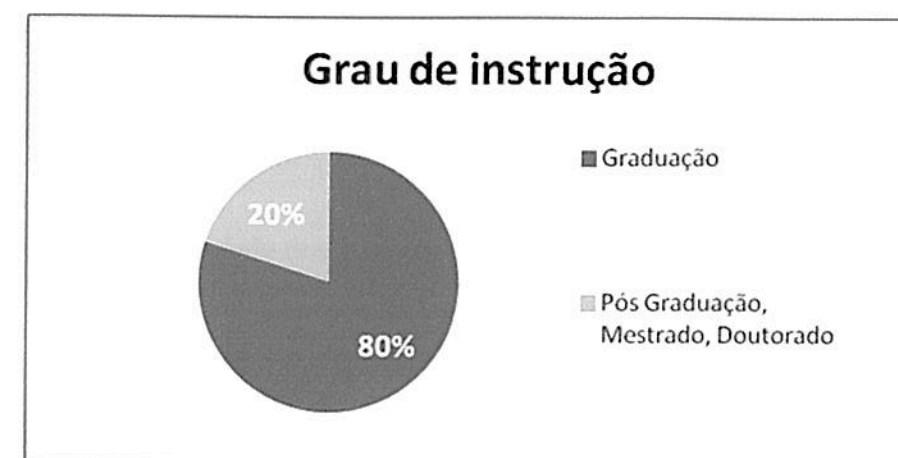


Figura 3: Grau de instrução dos gestores
Fonte: Pesquisa direta, 2014.

Observando o gráfico de grau de instrução verificou-se que a minoria possui instrução superior ao curso de graduação, e que não necessariamente em Turismo ou Hotelaria, o que acaba dificultando passar para os funcionários dos setores operacionais questões como postura, habilidades e conhecimentos técnicos que certamente alguém que é específico da área possuiria.

Sobre afinidade com o assunto abordado, 60% possui conhecimento razoável, enquanto 40% possui muito conhecimento.

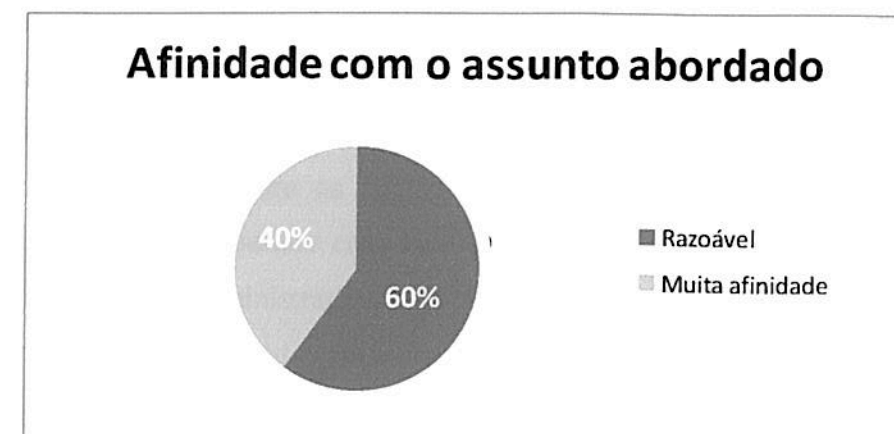


Figura 4: Afinidade dos gestores com o assunto abordado.
Fonte: pesquisa direta, 2014.

Os 40% de conhecedores razoáveis sobre o assunto certamente são os mesmos que não são formados em Turismo ou Hotelaria. Outro ponto investigado revelou que dentre as principais carências dos profissionais estão: a falta de domínio destes com línguas estrangeiras (inglês), seguida da ausência de nível superior, ausência de habilidades interpessoais, conhecimento e, rotinas administrativas e comerciais e outros.

Segue abaixo a figura:

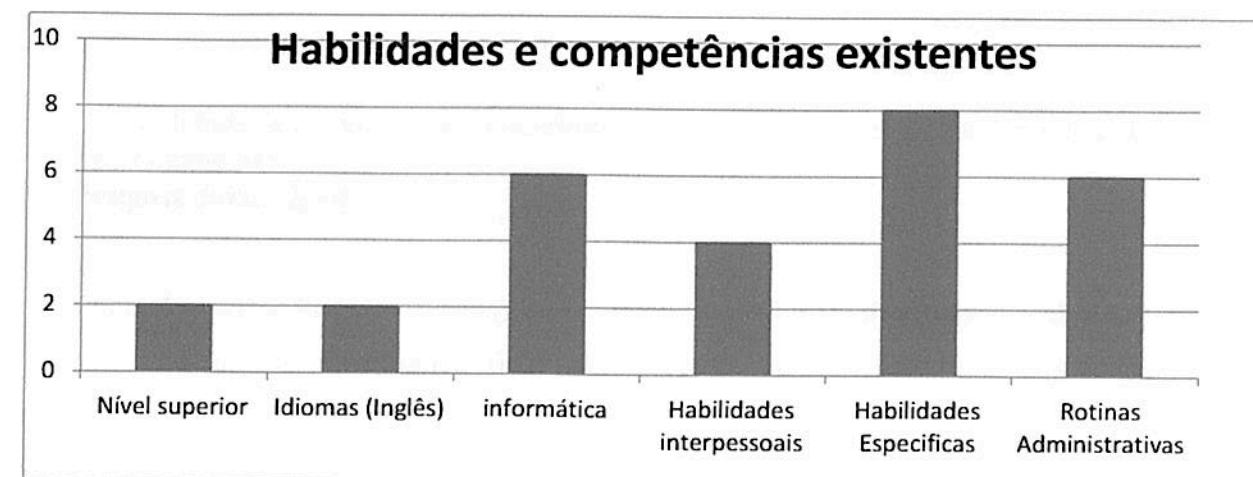


Figura 5: Habilidades e competências dos trabalhadores atuantes na hotelaria de rede de Campo Grande/MS.
Fonte: Pesquisa direta, 2014.

Em uma escala de 0 a 10, (zero a dez) os gestores responderam as habilidades, competências que possuem os profissionais que estão atuando na hotelaria de rede atualmente.

O nível superior esta presente apenas em 2 (dois) na escala de 10. Isso pode ser pelo fato de que funcionários operacionais da hotelaria como Recepcionistas ou A&B,

ainda não sejam valorizados financeiramente, o que dificulta a contratação de formados na área para esses setores, fazendo com que os índices de nível superior seja baixo. Também há falta de funcionários que dominem um segundo idioma e por isso tem o mesmo índice, apenas 2 (dois). Sobre os conhecimentos em informática são 6 (seis) , seguidos de Habilidades interpessoais com também 6 (seis). Habilidades específicas da área são 8 (oito) e rotinas administrativas 6 (seis). Por tanto verificasse que existe uma carência de trabalhadores qualificados atuando na hotelaria de rede de Campo Grande/MS atualmente.

Também foram questionados sobre quais são as habilidades requeridas pelo mercado hoteleiro atualmente, também em uma escala de 0 a 10 eles responderam:

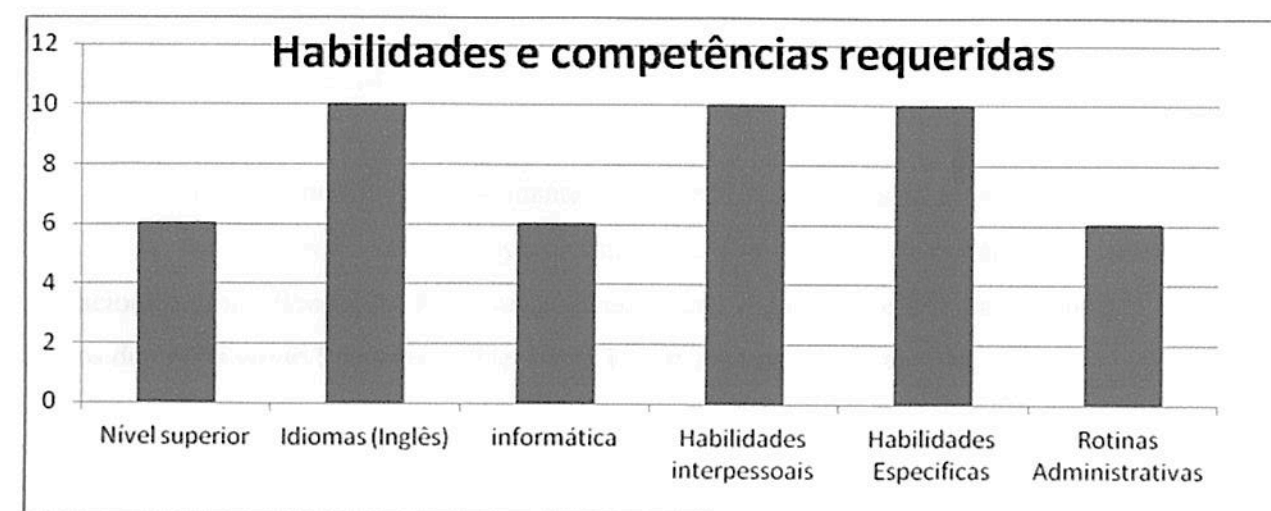


Figura 6: Habilidades e competências requeridas na visão dos gestores da hotelaria de rede em Campo Grande/MS.

Fonte: Pesquisa direto, 2014.

O nível superior fica com 6 (seis). Já o idioma (inglês) é um dos mais exigidos com 10. Conhecimentos em informática fica com 6 (seis). As habilidades interpessoais, juntamente com habilidades específicas da área são consideradas muito importantes e também ficam com 10 e as rotinas administrativas 6 (seis).

Se pode observar que o idioma é um dos conhecimentos que é praticamente indispensável para os trabalhadores que querem adentrar o mercado hoteleiro; porém, quando se observa a tabela de habilidades existentes na hotelaria de rede, quase não há funcionários com esse conhecimento.

Sobre onde buscam funcionários para compor o seu quadro, 60% afirmaram ser por indicação, e os outros 40% por processos seletivos através de seus bancos de dados,

currículos etc. E também entre os seus próprios trabalhadores (elevando os cargos dos funcionários da casa).



Figura 7: Formas de contratação de pessoal nos hotéis de rede questionados
Fonte: pesquisa direta, 2014.

Quando questionado se há estudantes ou formados nas áreas de turismo ou hotelaria quadro de funcionários, 100% responderam que sim, porém a maioria em setores operacionais como Recepção, Reservas, Governança e Alimentos e Bebidas, e minoria em cargos de chefia como Supervisão, Gerência, Departamento Financeiro etc.

Com o dinamismo existente no setor de hotelaria e turismo hoje, exige-se que seus profissionais estejam mais capacitados e assumindo funções multidisciplinares para o bom funcionamento das empresas e satisfação maior dos hóspedes, contudo é preciso que os trabalhadores da hotelaria sejam especializados em suas áreas específicas para que realizem seu trabalho com eficiência, elevando os níveis das empresas se tornando mão de obra de qualidade e tenham maior índice de empregabilidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo apresentado propôs como objetivo geral analisar quais são os conjuntos de competências a hotelaria de rede de Campo Grande/MS possui atualmente e quais são as habilidades e conhecimentos desejáveis aos profissionais para que se possa adentrar esse mercado, visto ser dinâmico e competitivo e que de tempos em tempos vem se renovando para superar expectativas.

O primeiro objetivo específico pretendeu identificar o perfil desejado do profissional da hotelaria de rede em Campo Grande/MS, elencando conjuntos de competências, sendo eles, conhecimentos e atitudes pertinentes à profissão, se precebeu

que o mercado exige de seus profissionais competências multidisciplinares; entretanto, requer também maior especialização do conhecimento nas áreas específicas da hotelaria.

Verificou-se que o mercado hoteleiro está carente de profissionais bilíngues, com formação superior e multidisciplinaridade. Os profissionais devem estar atentos as novas oportunidades e demandas do mercado hoteleiro que, cada vez vem movimentando mais a economia, se adequando de acordo com suas exigências e procurando cada vez mais o conhecimento técnico e prático da área.

O segundo objetivo específico buscou identificar quais os maiores déficits em relação à qualificação do profissional na hotelaria atual, e pode-se afirmar que o idioma, ou a língua inglesa e o ensino superior são os maiores déficits apresentados, pois apenas 20% dos trabalhadores da hotelaria de rede possuem ensino superior, lembrado que não necessariamente em turismo ou hotelaria.

O terceiro e último objetivo buscou conhecer a posição atual que ocupam os profissionais estudantes ou com formação em turismo ou hotelaria dentro dessas empresas, e a grande maioria ocupam cargos de setores operacionais como Recepção, Governança, Reservas e A&B.

Assim, essas afirmações e as constatações da pesquisa, confirmaram a hipótese apontada nesse estudo. Com a ascensão tecnológica e as novas exigências de mercado, os profissionais atuantes na hotelaria necessitam constantemente de atualizações, conhecimento em idiomas estrangeiros e atividades operacionais da área para estarem em dia com o mercado de trabalho e aumentarem o seu nível de empregabilidade.

Esta pesquisa se limitou ao proposto em seus objetivos, investigando o perfil dos trabalhadores dos hotéis de rede atuantes no mercado turístico da cidade de Campo Grande/MS.

A partir do mesmo acredita-se que poderá ir-se além, abrindo oportunidade para que outros perfis do mercado hoteleiro sejam identificados.

Assim, espera-se ter contribuído para o entendimento dos desafios a serem enfrentados na qualidade profissional em Hotelaria de Campo Grande.

6 REFERÊNCIAS

CÂNDIDO, I. *Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços/ Índio Cândido, Elenara Viera de Viera.* - Caxias do Sul: Educis, 2003.

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.** 6ª edição. ED. EDUCS: 1999

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas.** 2. ed. São Paulo : Makron Books, 1994

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000

CHIAVENATO, I. **RH na empresa.** 3. ed. São Paulo : Atlas, 1988

GALLIANO, A. G. **O Método Científico: Teoria e Prática.** São Paulo: Harbra, 1979.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GÂNDARA, J. M. G. **Quais Profissionais o curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná forma? – Realidade e Perspectivas. Projeto de pesquisa.** Curitiba: URFP, 1995

MARIANA LOPES. **Mesmo sem grandes eventos, Campo Grande amplia setor hoteleiro2014.** - Disponível em: <http://www.campograndenews.com.br/economia/mesmo-sem-grandes-eventos-campo-grande-amplia-setor-hoteleiro>. Acesso em: julho, 2014.

OLIVEIRA, L. M. B.; GUEIROS, M. G. **Clientes internos satisfeitos com as práticas de RH conduzem à satisfação dos clientes externos? Um estudo no setor hoteleiro. In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2004. Anais...** Curitiba: Enanpad, 2004.

REVISTA HOTÉIS. **Bom momento para se investir em hotelaria no Brasil.** Edição 82. – Disponível em: <http://www.revistahoteis.com.br/materias/5-area-/2300-Bom-momento-para-se-investir-em-hotelaria-no-Brasil>.> Acesso em: Julho, 2014.

SERAFIN, M. A. M. **Qualidade de atendimento na hotelaria.** Abr. 2005. Disponível em: <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=6509>.

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

VASCONCELOS, A. N. **A capacitação para hotelaria em Fortaleza: importância realidades e perspectivas. Dissertação de Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos.** Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2003.

Anexo 1 - Diretrizes para Autores

ANEXO 1

Diretrizes para submissão de artigo à Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo.

<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/oit>

Formatação para artigos:

Folha: A4;

Editor de texto: Word 6.0 ou posterior;

Fonte: Times New Roman, 12;

Margens: direita, superior e inferior 2,5 cm; esquerda 3 cm;

Parágrafo: espaçamento entre linhas 1,5; alinhamento justificado.

Folha de Rosto:

Título do trabalho: em português e inglês;

Resumo: em português, com cerca de 150 palavras, compreendendo objetivos do trabalho e metodologia utilizada;

Palavras-chave: em português, cerca de 4 a 6 palavras. Empregar termos que permitam identificar o tema central do trabalho;

Resumo e Palavras-chave: em inglês, com mesmas características do resumo e palavras chave em português.

Texto:

Composto de 15 a 25 páginas (aproximadamente 4.000 a 7.000 palavras), incluindo notas, tabelas, gráficos, figuras e referências. Exceções serão analisadas pelo grupo editorial da revista;

Organizado em seções numeradas por algarismos arábicos;

Notas: deverão ser numeradas sequencialmente e apresentadas ao longo do texto. Use-as o menos possível;

Referências e citações: as citações no corpo do texto devem conter indicação do sobrenome do(s) autor (es), ano e página de publicação (NBR 10520). Não use *ibid*, *op. cit.* e *assemelhados*. Ao final do texto, as referências devem ser apresentadas em ordem alfabética, de acordo com a norma da ABNT (NBR 6023).

Quadros, tabelas e figuras: podem ser apresentados no corpo do texto ou ao seu final e devem conter numeração em algarismos arábicos, título e fonte.

Para facilitar a revisão anônima (*double blind review*), o nome do autor e da instituição afiliada não deverão aparecer nas propriedades do arquivo.

Os trabalhos assinados são de inteira responsabilidade dos autores e sua submissão implica autorização para sua publicação pelo autor. Não serão pagos direitos autorais. É permitida a publicação parcial dos trabalhos, desde que identificada a fonte.

Os originais apresentados serão considerados definitivos, submetidos à revisão e enviados ao autor para aprovação final.

Itens de Verificação para Submissão

Como parte do processo de submissão, os autores são obrigados a verificar a conformidade da submissão em relação a todos os itens listados a seguir. As submissões que não estiverem de acordo com as normas serão devolvidas aos autores.

1. A contribuição é original e inédita, e não está sendo avaliada para publicação por outra revista; caso contrário, deve-se justificar em "Comentários ao Editor".
2. Os arquivos para submissão estão em formato Microsoft Word, OpenOffice ou RTF (desde que não ultrapassem 2MB)
3. URLs para as referências foram informadas quando necessário.
4. O texto segue os padrões de estilo e requisitos bibliográficos descritos em Diretrizes para Autores, na seção Sobre a Revista.
5. A identificação de autoria do trabalho foi removida do arquivo e da opção Propriedades no Word, garantindo desta forma o critério de sigilo da revista, caso submetido para avaliação por pares (ex.: artigos), conforme instruções disponíveis em Assegurando a Avaliação Cega por Pares.

Declaração de Direito Autoral

Os trabalhos assinados são de inteira responsabilidade dos autores e sua submissão implica autorização para sua publicação pelo autor. Não serão pagos direitos autorais. É permitida a publicação parcial dos trabalhos, desde que identificada a fonte.

Os originais apresentados serão considerados definitivos, submetidos à revisão e enviados ao autor para aprovação final

Política de Privacidade

Os nomes e endereços informados nesta revista serão usados exclusivamente para os serviços prestados por esta publicação, não sendo disponibilizados para outras finalidades ou a terceiros.

Indexações

Sumários | Latindex | Spell | Classificação Qualis/Capes: B4

BIBLIOTECA
UEMS