



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CAMPUS CABO DE SANTO AGOSTINHO
DIVISÃO DE PESQUISA E EXTENSÃO (DPEX)**

RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO – TCC

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
PERNAMBUCO**

(IFPE)

CAMPUS CABO DE SANTO AGOSTINHO

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO EM HOSPITALIDADE:
OS SETORES DE RECEPÇÃO E RESERVAS EM HOTEL NO MUNICÍPIO DO
CABO DE SANTO AGOSTINHO: ATENDIMENTO, QUALIFICAÇÕES E
HOSPITALIDADE.**

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

**EDINALVA MARIA DOS SANTOS
KARINA KELLY DA SILVA
MAYARA CRISTINA ROSENO DOS SANTOS**

**CABO DE SANTO AGOSTINHO
PERNAMBUCO – BRASIL**

2021

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO EM HOSPITALIDADE:
OS SETORES DE RECEPÇÃO E RESERVAS EM HOTEL NO MUNICÍPIO DO
CABO DE SANTO AGOSTINHO: ATENDIMENTO, QUALIFICAÇÕES E
HOSPITALIDADE.**

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

**EDINALVA MARIA DOS SANTOS
KARINA KELLY DA SILVA
MAYARA CRISTINA ROSENO DOS SANTOS**

DADOS DO RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO PARA REALIZAÇÃO DO TCC

Professor Orientador (a): Fernanda Calumby Fernandes

**Formação do Professor Orientador (a): Bacharelado em Hotelaria, Mestre em
Desenvolvimento e Meio Ambiente.**

**CABO DE SANTO AGOSTINHO
PERNAMBUCO – BRASIL**

2021

Dedicamos essa pesquisa a todos os docentes envolvidos nessa nossa trajetória acadêmica. Que em meio a um período tão difícil, nos apoiou de diferentes formas, para a conclusão deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Dedicamos nossos agradecimentos primeiramente a Deus, as nossas orientadoras, Professoras Fernanda Calumby e Sandra Pereira, aos nossos amigos e familiares, a todos que formam o IFPE- Campus Cabo, em especial os professores do curso que nos guiaram no desenvolvimento da nossa carreira.

Ao Hotel Vila Galé, em especial a gerente Calíope, com sua compreensão nos forneceu informações e disponibilizou tempo em seu trabalho para nos atender.

Agradecimentos em especial:

Edinalva Maria: Aos meus pais Cícero e Maria, meus irmãos Edijane, Edinaldo e Luiza, meu filho que é a minha força, meus amigos Gerlando Rodrigues e Tarcia Charlise que sempre me incentivaram a continuar, e minhas companheiras de pesquisa que contribuíram para a conclusão deste TCC.

Karina Kelly: A minha mãe Marina, a meu pai Nielson, meu irmão Neemias, meus avós, minhas primas Elida e Nicolý, todos os meus tios e tias, em especial a minha Tia Nadja que me ajudou muito nas partes técnicas desse trabalho, meus amigos Ruan, Gabriel, Mayara e Manoela, minhas companheiras de TCC e professores do IFPE, tenho enorme carinho por todos e as pessoas que tiveram um grande envolvimento no período de formação deste trabalho estiveram do meu lado, me apoiando sempre e não me deixaram desistir.

Mayara Cristina: Primeiramente, agradeço a Deus por ter me feito entrar nesse curso, onde eu pude conhecer pessoas incríveis, me autoconhecer e aprender sobre essa área que me encantou. Agradeço também aos meus pais Marcos e Lucineide por sempre me apoiar e incentivar, aos meus irmãos Marcone e Marcio, meus amigos que sempre estiveram comigo, me ajudando e sempre dispostos a tirar minhas inúmeras dúvidas, a todos os docentes que nos guiaram durante esse período, e claro, um enorme e sincero agradecimento às minhas companheiras de TCC.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. OBJETIVOS	9
2.1 OBJETIVO GERAL	9
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3. HOTEL VILA GALÉ ECO RESORT DO CABO DE SANTO AGOSTINHO	10
4. REFERENCIAL TEÓRICO	12
4.1 HOTÉIS DE LAZER.....	12
4.2 SETOR DE RECEPÇÃO	14
4.2.1 PERFIL PROFISSIONAL DO SETOR DE RECEPÇÃO	16
4.3 SETOR DE RESERVAS:.....	17
4.3.1 PERFIL PROFISSIONAL DO SETOR DE RESERVAS:.....	18
5. METODOLOGIA.....	19
5.1 COLETA E ANÁLISE DE DADOS	20
6. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	25
7. COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
APÊNDICE 1	29

1. INTRODUÇÃO

Nos setores de recepção e reservas, deve-se ter uma atenção maior, visto que são os primeiros setores a ter contato com o hóspede, o que pode influenciar diretamente, de maneira positiva ou negativa, em uma hospedagem. Nesse ponto, é necessário contar com funcionários qualificados e especializados na área.

É interessante investir em treinamentos periódicos para que os colaboradores saibam como atender, portar-se, tirar dúvidas, resolver possíveis problemas sem causar constrangimentos e saber selecionar esses profissionais.

Com isso, o seguinte relatório teórico analítico tem como objetivo ressaltar a importância de ter profissionais qualificados para atuar nos setores de recepção e reservas, com intuito de desenvolver um melhor atendimento e hospitalidade aos seus consumidores.

A proposta é analisar o Hotel Vila Galé Eco Resort no Município de Cabo de Santo Agostinho de categoria 5 estrelas, bastante conhecido no município do Cabo e observar o posicionamento de gestores e da própria empresa em relação aos seus colaboradores e como está sendo o desenvolvimento de suas atividades.

Esta pesquisa irá influenciar de forma positiva nas nossas vidas profissionais, pois com a análise dos respectivos setores, qual a demanda e quais são os requisitos necessários para atuar no setor, iremos nos preparar de maneira adequada para sermos bons profissionais.

O estudo servirá para a empresa usar os dados da análise para avaliar o atendimento dos setores, e com isso entender a necessidade de cada prestador, trazendo para a instituição novas metodologias de ensino e treinamento.

O trabalho se organiza da seguinte forma, no segundo tópico são apresentados os objetivos de modo geral, que consiste em montar um diagnóstico do perfil profissional dos setores investigados, os objetivos específicos que além de realizar um diagnóstico, analisamos as ações dos gestores no hotel e de como se é a situação dos funcionários.

No terceiro tópico elabora-se uma visão bibliográfica do tema, onde consta a apresentação da empresa escolhida o Hotel Vila Galé, do quarto tópico em diante fala sobre os hotéis de lazer, o setor de recepção, perfil profissional de recepção e reservas.

No quinto tópico é apresentado a metodologia, relatando quais ferramentas e métodos usados, porém, no tópico cinco ponto um será apresentado a coleta e análise de dados, onde investigamos cada informação apurada, e expomos de forma bem detalhada, de acordo com o método utilizado.

Finalmente no sexto tópico, apresentamos a análise e interpretação de dados logo em diante os comentários e considerações finais, seguido pelas referências e apêndice que consta o questionário elaborado e aplicado pelas próprias alunas.

2. OBJETIVOS

Realizar diagnóstico da situação da capacitação profissional dos profissionais dos setores recepção e reservas em meio de hospedagem do litoral Sul de Pernambuco.

2.1 OBJETIVO GERAL

Investigar e analisar dados que indiquem a capacitação profissional dos funcionários dos setores de recepção e reservas do hotel Vila Galé, e como este meio de hospedagem investe em suas respectivas formações profissionais.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar qual perfil profissional referente aos setores de recepção e reservas;
- Identificar a formação profissional dos funcionários da recepção e reserva do Hotel Vila Galé;
- Detectar ações dos gestores do Vila Galé na formação continuada dos funcionários;
- Realizar diagnóstico da situação profissional dos funcionários do Vila Galé.

3. HOTEL VILA GALÉ ECO RESORT DO CABO DE SANTO AGOSTINHO

A Rede Vila Galé foi fundada em 1986 por Jorge Rebelo de Almeida, José Silvestre Lavrador e José Ruivo, que viram a oportunidade de investir no segmento hoteleiro e desenvolveram esse grupo que atualmente ocupa o ranking das 182 maiores empresas hoteleiras do mundo.

Nos dias atuais, a empresa cresceu de forma significativa e contém 37 hotéis no total, sendo 27 em Portugal, com sua sede localizada em Lisboa, e 10 no Brasil, incluindo Pernambuco, com uma unidade local no Eco Resort de Suape. A rede conta com 3.200 profissionais ao todo e dedica parte do seu sucesso a grande ligação que existe entre todos, pois compartilham da mesma paixão pela hotelaria.

O hotel Vila Galé Eco Resort all inclusive na Cidade do Cabo de Santo Agostinho está localizado na Avenida Beira Mar, 750 - Vila Suape. É classificado como um dos 10 melhores hotéis de Pernambuco.

O empreendimento hoteleiro possui um quadro de 223 profissionais e 16 estagiários. E nos setores em foco, onde recepção e reservas atuam no mesmo departamento, constituem-se 15 colaboradores.

O ambiente possui quatro restaurantes, dois bares e um Spa Satsanga com sauna, piscina de hidromassagem, banho Turco e diversas salas de tratamentos estéticos e massagens. A instituição tem como objetivo o respeito pelo meio social e ambiente, garantindo o bem-estar de todos, privilegiando a localidade das suas unidades implantadas para transmitir conforto, oferecendo uma decoração impecável e simpatia de seus assistentes.

A empresa procura valorizar o seu profissional, focando em oferecer formações e buscando motivar os seus colaboradores nobilitando seu trabalho e dando-lhes oportunidades de crescimento dentro da organização. Busca também fatores como inovações de produtos e serviços mais diferenciados, prezando pela importância em focar no crescimento da empresa de forma sustentável, cumprir

¹ Fonte: <https://www.vilagale.com/pt/hoteis/pernambuco>

suas responsabilidades, ser acessível e aberto ao ouvir críticas e sugestões das pessoas, respondendo de forma sábia todas as solicitações.

As perspectivas futuras desse meio de hospedagem é ser uma empresa de referência na indústria hoteleira, reconhecida entre seus clientes, fornecedores, colaboradores e parceiros pela sua qualidade e profissionalismo da equipe. A rede também anela um crescimento econômico sustentável, social e ambientalmente responsável.

Sua política está voltada a sustentabilidade, suas ações visam a qualidade dos seus serviços tencionado a práticas de conservação ao meio ambiente, como introduzir o processo para reduzir o consumo de água e energia, estimular práticas a segurança alimentar, incentivo contínuo dos funcionários, apoiar e incentivar para que contribuam ao bem-estar social e a natureza, atender a padrões responsáveis e compartilhar boas práticas ao público que tenha interesse.

² Fonte: <https://www.vilagale.com/pt/hoteis/pernambuco>

4. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo de referencial teórico serão abordados conceitos sobre hotéis de lazer, setor de recepção, perfil profissional do setor de recepção, setor de reservas e perfil profissional do setor de reservas.

O setor de recepção e o setor de reservas, variantes do hotel, podem estar localizados no mesmo departamento, com isso, a recepção por estar localizada bem na entrada do Hotel, exerce um papel essencial de referência para os hóspedes, obtendo funções como solicitações de providências e informações. Os profissionais que exercem essas funções, devem ter qualidades e habilidades específicas.

Souza (2006) enfatiza que o hotel por ser complexo e obter diversos departamentos, deve ter a responsabilidade de completar os serviços que são oferecidos. Estes profissionais devem agir eticamente e devem receber por parte dos encarregados do hotel treinamentos e técnicas de aprimoramento do serviço, para causar impacto positivo e contentamento dos clientes. O melhor método mais adequado para isso é a qualificação dos empregados. A necessidade de treinamento, cursos e qualificações é uma resistência natural da exigência de aprimorar-se, pois é necessário “formar” as pessoas para conduzir o processo de atendimento.

4.1 HOTÉIS DE LAZER

A sua definição engloba hotéis que trabalham especificamente para proporcionar lazer aos hóspedes e são organizados a partir desse propósito. Dentre os hotéis mais representativos desta categoria destacam-se os chamados resorts, hotéis fazenda, os hotéis de estâncias hidrominerais e os hotéis ecológicos. Campos et al (1998), esclarecem que os resorts podem estar localizados em área urbana, rural, grandes centros turísticos, montanhas, florestas, praias ou outras zonas de interesse turístico ou ecológico.

A estrutura dos resorts se caracteriza dentre as outras tipologias de meios de hospedagem, pelo fato de oferecer inúmeros serviços de lazer, entretenimento e atividades para os hóspedes, como oferecer no hotel: piscinas, praias particulares, quadras poliesportivas, restaurantes, bares e espaços exclusivos para crianças. Portanto, com este motivo e por serem autossuficientes, os hóspedes não precisam

procurar outros serviços fora do hotel, já que a maior parte deles constituem-se em destinações turísticas que por si só justificam uma viagem (ANDRADE et al, 2001).

Para ser um resort de categoria quatro estrelas, o hotel deve oferecer uma infraestrutura de lazer, serviços e sustentabilidade. Para a categoria cinco estrelas, deve atender requisitos adicionais que diferenciam seus serviços. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como ações de sustentabilidade executadas por meio de hospedagem, requisitos exigidos pelo Ministério do Turismo - MTUR.

Rosa e Tavares (2002) relatam que muitos resorts utilizam o sistema "all inclusive", ou seja, o hóspede tem direito às principais refeições diárias e pode consumir livremente bebidas sendo alcoólicas ou não alcoólicas, petiscos, lanches ou até mesmo atividades oferecidas pelo estabelecimento de acordo com o pacote escolhido. Com isso o hóspede é incluído nas atividades gerais do hotel e estimulado a maior parte do tempo para que sejam utilizados ao máximo os serviços oferecidos.

Segundo Rosa; Tavares (2002): "os resorts serão o segmento mais dinâmico da hotelaria brasileira e um dos principais fatores de atração para o turismo interno", Oliveira (2005) relata que a ideia de resort, ou seja, de hospedagem, alimentação, lazer e entretenimento, em um único estabelecimento, foi do empresário hoteleiro John Issa da cadeia de Jamaicana de Super Clubes em 1976, onde apostou tudo o que tinha para construir o Resort Negril Beach Village, que se tornou um sucesso na Indonésia e no Canadá. Os turistas aprovaram a ideia de se hospedar por tarifas únicas.

No Brasil, o governo é o principal facilitador das viagens e deve juntamente com os agentes privados criar um mecanismo e instrumentais que possibilitem uma maior integração funcional em todos os setores desse grandioso mercado turístico. O primeiro resort a se instalar no Brasil foi no ano de 1981, na Ilha Itaparica de Salvador. Dessa natureza foi construído em 2000 e está localizado na Costa do Sauípe, na Bahia e hoje é o famoso ClubMed. Foi um grande sucesso, onde as redes hoteleiras passaram a copiar.

Segundo Mill (2003) os resorts do futuro serão modelados pela economia, através das novas percepções do tempo que irão mudar o estilo de vida de toda a sociedade.

4.2 SETOR DE RECEPÇÃO

A recepção é um setor do meio de hospedagem, formado por um grupo de funcionários que possuem vários cargos diferentes. Exemplo: gerente de recepção, supervisor de recepção, assistente do gerente da recepção, guest relation, gerente noturno, porteiro, mensageiro, capitão porteiro, telefonista e concierge.

O gerente de recepção é responsável por todos os funcionários e por todos os procedimentos realizados durante seu turno de trabalho, visando a agilidade dos processos, eficácia dos serviços prestados, e sobretudo a satisfação do hóspede. De acordo com Davies (2004, p. 107) as funções básicas de um gerente de recepção é

Orientar e coordenar as atividades operacionais da Recepção (Recepção, Reservas, Mensageira, PBX, Concierge), de acordo com os padrões do Hotel, proporcionando aos hóspedes um serviço eficiente e cortês e maximizando a renda dos apartamentos.

O supervisor de recepção e o assistente de recepção, ambos com a função de auxiliar o gerente de recepção nas tarefas do dia a dia, supervisionando os procedimentos realizados (check-in, walk-in e check-out) atender os pedidos realizados pelos hóspedes, checar se há disponibilidade de UH's, entrar em contato com a governança em caso de solicitação pelo hóspede, dentre outras atribuições.

O cargo de Guest Relation, segundo Davies (2004, p. 118) tem a função de “proporcionar um serviço eficiente e cortês aos hóspedes na recepção, aumentando a satisfação do mesmo e seguindo os padrões do Hotel”.

O gerente noturno se reporta ao gerente geral, e na ausência do gerente geral ou de algum outro departamento, este tem como função verificar se os demais setores estão de acordo com os padrões do hotel (DAVIES 2004).

O porteiro também responde ao gerente de recepção, recepciona os hóspedes na chegada e ajuda com as bagagens, prestando um atendimento cortês.

Também é responsável pela ordem do “quadro das chaves do serviço de valet e o guarda-bagagem” (DAVIES, 2004, p. 125).

O mensageiro tem como função acompanhar os hóspedes até as UH's, levando suas bagagens, também promove os serviços oferecidos no hotel, restaurantes e outros, e “entregar mensagens telefônicas, correio ou volumes, telegramas, flores, etc. no apartamento dos hóspedes” (DAVIES, 2004, p. 128).

O capitão porteiro tem como funções básicas “supervisionar a equipe de mensageiros para que realizem o seu trabalho com rapidez e eficiência, de acordo com os padrões do hotel, contribuindo para a satisfação dos hóspedes” (DAVIES, 2004, p. 130).

A telefonista é responsável pelo sistema interno de comunicação do hotel (bip ou rádio) e externo (telefonemas e fax), mantendo sempre atualizados a lista de telefones e relatórios de apoio.

O concierge deve “proporcionar aos hóspedes, no lobby principal do hotel, um serviço de categoria e personalizado, oferecendo produtos de cortesia e prestando informações” (DAVIES, 2004, p. 142). De acordo com a norma da ABNT NBR 15038 de 2004, o concierge é aquele profissional que: “ocupa-se, principalmente, do fornecimento ao hóspede de um serviço personalizado, prestando informações sobre a cidade e os serviços do hotel, providenciando programas turísticos, viagens, bilhetes para teatros, shows e outros serviços solicitados”

Os autores Davies, (2003); Sena, (2008); e Lairson, (2008), dissertam que recepção é o primeiro setor no qual o cliente faz seu primeiro contato onde realiza o check-in, podendo a reserva ser individual ou até mesmo em grupos, os denominados excursionistas.

Diante disso, "check-in" é a confirmação dos dados do hóspede a fim de trazer segurança para ambas as partes (hotel / hóspede) e estabelecer regras e direitos pessoais (CASTELLI, 2003) Se for uma reserva individual, o cliente irá pessoalmente à recepção, e o responsável pelo departamento de reservas na recepção verificará os dados de reserva para o check-in. Se não houver dados de reserva, a equipe irá verificar se o UH está disponível, havendo disponibilidade é realizado o Walk-in, onde deve ser realizado o preenchimento Ficha Nacional de

Registro do Hóspede - FNRH, que é uma forma de controle da demanda de oferta pelo Ministério do Turismo em parceria com os hotéis (DAVIES, 2003). No caso de reserva de grupo, o responsável envia antecipadamente ao hotel uma lista contendo os dados de todos os integrantes do grupo (rooming list), para que cada hóspede possa ser encaminhado para a unidade Habitacional (UH) de acordo com as suas necessidades. No momento do check-in do grupo, o responsável dirige-se à recepção para entregar ao recepcionista a “rooming list”, uma lista contendo os dados de todos os integrantes do grupo. Para que cada hóspede possa ser encaminhado para a unidade Habitacional (UH) de acordo com as suas necessidades.

Também é responsabilidade da recepção cuidar da agilidade na mudança de UH do hóspede quando necessário, cuidar do livro de reclamações, verificar queixas e sugestões, além de ser responsável pelo fluxo de caixa e saída no final da estadia de cada hóspede. Chegando ao fim das diárias compradas pelo hóspede, ou até mesmo quando ele decidir partir, é necessária uma comunicação com a recepção para que seja iniciado o check-out, ele entrega a chave do apartamento informando se houve algum consumo, o setor de Governança é acionado para fazer uma conferência e informa a recepção se houve algum consumo do frigobar ou até mesmo outra despesa, então a conta é fechada. No momento em que o check-out é realizado, cabe ao recepcionista perguntar sobre a estadia, se ele deseja algo mais, também é possível entregar um formulário de avaliação sobre os serviços prestados, a qualidade dos produtos e a precisão no atendimento (DAVIES, 2003).

4.2.1 PERFIL PROFISSIONAL DO SETOR DE RECEPÇÃO

Devido a globalização, o avanço tecnológico, econômico e a crescente exigência dos consumidores, a demanda turística vem se modificando (BENI, 2006 apud Lanznaster). Isso faz com que os empreendimentos busquem uma maior qualidade nos seus serviços, gerando assim uma competitividade no mercado. Nos meios de hospedagem, o setor de recepção possui uma relevância nesse fator, pois é por este departamento que acontece o primeiro contato do hóspede com o hotel.

Vallen e Vallen, (2003, p. 202, apud. (LANZMASTER) expõe a perspectiva do hóspede e afirma que a qualidade é o grau no qual uma propriedade oferece o que ele espera. Se surpreendê-lo com uma estadia melhor do que a esperada, o hotel é visto de alta qualidade, mas se a estadia não atender às expectativas, a propriedade perde o conceito. Portanto, oferecer um serviço personalizado e original é indispensável pois isso faz com que o cliente se sinta especial e encantado, aumentando as chances do mesmo manter-se fiel à instituição.

Davies (2010), cita as principais funções de um profissional do setor de recepção, algumas delas são: Manter um bom relacionamento interpessoal e trabalho em equipe, ser cortês e eficiente, proporcionando aos hóspedes um serviço de qualidade e ultrapassando suas expectativas, respeitar sempre a norma e os procedimentos do hotel, saber lidar eficientemente com eventuais problemas, ser pontual, atender o telefone de acordo com as normas e os procedimentos do meio de hospedagem, anotando detalhadamente as mensagens. Atingir os padrões de qualidade dele, seguir seus padrões quanto a aparência, asseio e ao vestuário, seguir todas as regras e os procedimentos de segurança e projetar em todo o momento uma imagem favorável ao hotel.

O domínio de idiomas é de suma importância para um atendimento acessível e direto, Ismail (2010, apud Lanzmaster) evidencia a importância de uma comunicação compreensível e precisa, ultrapassando a verbal, integrando todo o relacionamento firmado durante a estadia e, na maioria dos casos, após o fechamento desta.

Logo, o profissional de recepção deve atender a todos os requisitos apresentados pela empresa e manter sempre uma postura profissional.

4.3 SETOR DE RESERVAS:

O setor de reservas situa-se distante dos clientes, podem ser independentes ou subordinados à recepção, este setor é responsável pela comercialização e pelo bloqueio das UH's conforme a demanda dos clientes. Em alguns hotéis existe apenas um responsável pelo mesmo, porém não podemos contestar a importância que o profissional de reserva tem para o meio de hospedagem. Esse departamento deve possuir sempre uma boa comunicação com o setor de recepção pois estão interligados.

4.3.1 PERFIL PROFISSIONAL DO SETOR DE RESERVAS:

O profissional de reservas deve possuir um bom poder de negociação, para Castelli (2007 apud. Lanznaster), na gestão de serviços, o cliente é o maior patrimônio da organização, por isso é necessário uma boa comunicação também em outros idiomas.

É fundamental ter agilidade, organização e estratégias nas negociações pois Castelli (2007 apud. Lanznaster) afirma que estratégias podem estar associadas, por exemplo, a novos modos de organização, gestão, qualidade, flexibilidade e cuidado diferenciado com o consumidor. Com isso, é fundamental ter uma atenção no momento da negociação, estar atento aos acordos, pedidos dos hóspedes e a todos os detalhes e informações no momento do registro da reserva.

Davies (2010) cita algumas habilidades importantes para o profissional de reservas, para ele, a função básica é receber e processar com exatidão as reservas dos hóspedes de acordo com os padrões do hotel, a partir disso, o autor menciona outras habilidades necessárias, como: ajudar a manter um sistema de controle do inventário dos apartamentos, contribuindo para a ocupação máxima do hotel. Notificar os outros departamentos quando houver hóspedes VIPs, identificar e certificar os descontos nas reservas comissionadas e prestar informações sobre depósitos, verificando e avaliando as instruções especiais sobre faturamento.

5. METODOLOGIA

Ocorreu-se uma pesquisa exploratória, com aplicação de questionários, elaborado pelas próprias alunas, formado por 8 questões onde se encontram no Apêndice 1, intitulado: Visão Profissional dos Funcionários, utilizamos a ferramenta OUTLOOK, GOOGLE DOCUMENTOS e WORD. Enviamos via email, no dia 18 de maio de 2021, conforme foi decidido um prazo até o dia 31 de maio.

O intuito do método aplicado é ter uma visão melhor da qualificação dos profissionais dos setores deliberados no Vila Galé.

Inicialmente foi feito um formulário pelo GOOGLE DOCUMENTOS, porém, devido aos funcionários não utilizarem o gmail, não foi possível utilizar esse método. Desse modo, para facilitar o acesso e obtenção de respostas, utilizamos a ferramenta pelo documento WORD.

Foi encaminhado um e-mail para a gerente de Recursos Humanos, com instruções sobre como deveria ser a aplicação do questionário, para os funcionários dos respectivos setores e assim obter resultados para uma análise de como essas qualificações irão influenciar no rendimento do meio de hospedagem, concluindo com uma análise de todos os dados.

O questionário foi avaliado pelo Gerente Geral do Hotel, para analisar a proposta e conforme a aprovação do mesmo, foi encaminhado para os profissionais do setor de Recepção e Reservas. Após a conclusão do questionário, a gerente de recursos humanos solicitou o resultado da pesquisa para fins de análise.

Obtemos um retorno no dia 25 de maio, recebido pela ferramenta que utilizamos, tivemos o acesso a 12 questionários respondidos, que contando ao todo os profissionais dos setores de recepção e reservas, são 15 assistentes, com isso, não obtivemos respostas de 3 funcionários decorrente ao questionário aplicado.

Executamos uma análise quantitativa demonstrando através de gráficos para melhor compreensão dos dados apurados.

5.1 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo analisa-se os dados de acordo com as 12 respostas dos questionários respondidos pelos funcionários dos setores de Recepção e Reservas do hotel Vila Galé. A primeira pergunta realizada foi: Quanto tempo você trabalha nessa empresa? De acordo com o gráfico 1, 91,7% dos trabalhadores que responderam a pesquisa afirmaram que atuam na instituição por 2 anos ou mais e 8,3% por menos de 1 ano.

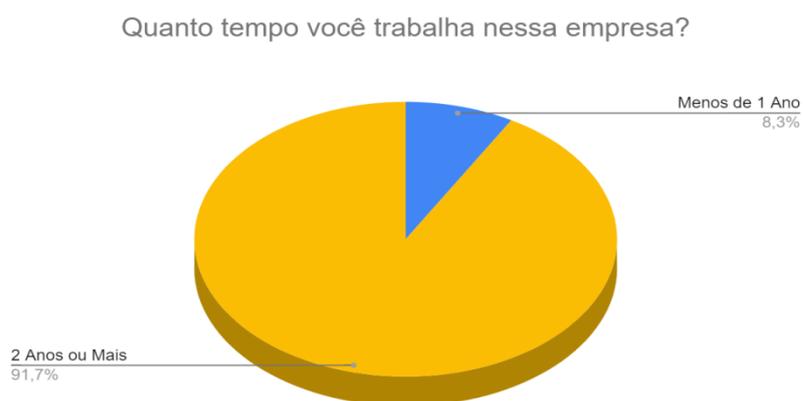


Gráfico 1: Quanto tempo você trabalha nessa empresa. Fonte: Próprias alunas, 2021.

A segunda pergunta foi: Você fala algum outro idioma? Conforme observado no gráfico abaixo, 16,7% afirmaram que falam inglês, 50% falam espanhol, 16,7% conseguem falar ambos os idiomas e mais algum terceiro, e 16,7% dos que responderam o questionário não falam um segundo idioma. É de grande importância para os respectivos setores o domínio de uma segunda língua pelos colaboradores, podendo assim prestar serviço com mais êxito.

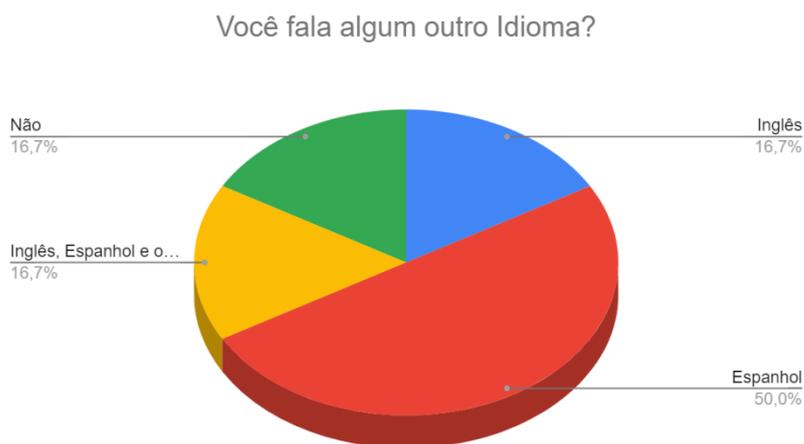


Gráfico 2: Você fala algum outro idioma. Fonte: Próprias alunas, 2021.

Conforme observado no gráfico 3: Qual sua formação, foi constatado que 50% dos que responderam possuem nível superior e os outros 50% nível médio.



Gráfico 3: Qual a sua formação? Fonte: Próprias alunas, 2021.

Conforme observado no gráfico 4: Você como profissional do Vila Galé se sente motivado pela empresa, 100% dos profissionais que responderam ao questionário se sente motivados pela empresa.

Você como profissional do Vila Galé se sente motivado pela empresa?

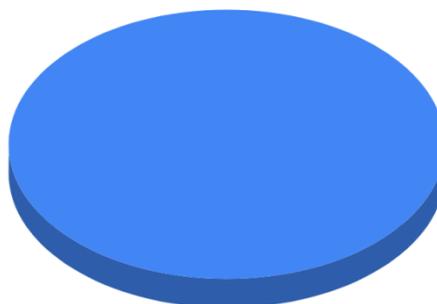


Gráfico 4: Você como profissional do Vila Galé se sente motivado pela empresa. Fonte: Próprias alunas, 2021.

Conforme observado no gráfico 5: A empresa oferece algum tipo de qualificação profissional a seus colaboradores, 91,7% afirmam que a empresa às oferece, enquanto 8,3% considera a qualificação oferecida insuficiente.

A empresa oferece algum tipo de qualificação profissional a seus colaboradores?

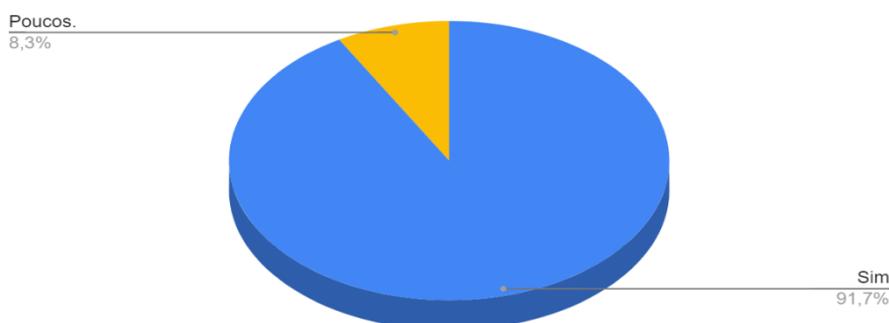


Gráfico 5: A empresa oferece algum tipo de qualificação profissional a seus colaboradores. Fonte: Próprias alunas, 2021.

Conforme observado no gráfico 6: Se sim, pode citar algum, relacionada à questão 5, 70% disseram que a instituição oferece cursos de idiomas, inglês e espanhol, 20% citaram cursos referente a área de Hotelaria e Turismo e 10% responderam auditoria.



Gráfico 6: Se sim, pode citar algum. Fonte Próprias alunas, 2021.

Conforme observado no gráfico 7: Qual a principal habilidade profissional você destaca para atuar na sua área, 25% responderam etiqueta profissional, 25% disseram que o domínio das línguas, ou seja, falar outros idiomas e saber se comunicar é a principal habilidade que o profissional deve possuir, 25% falou que o domínio de softwares é o que mais destaca e os outros 25% citaram as relações interpessoais como essencial.

Qual a principal habilidade profissional você destaca para atuar na sua área?

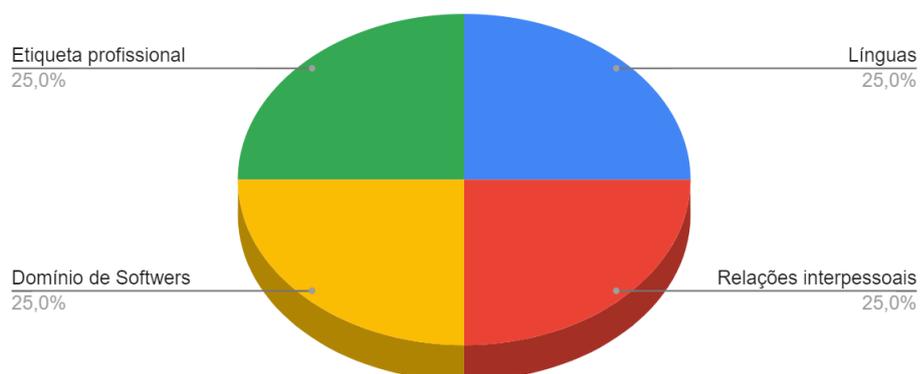


Gráfico 7: Qual a principal habilidade profissional você destaca para atuar na sua área. Fonte: Próprias alunas, 2021.

Conforme observado no gráfico 8: Qual necessidade você tem em melhorar para se capacitar mais na sua área de atuação, 8,3% responderam etiqueta profissional, 16,7% o domínio de softwares, 16,7% citam as relações interpessoais e 58,3% responderam que precisam melhorar em relação às línguas.

Qual NECESSIDADE você tem em melhorar para se capacitar mais na sua área de atuação?

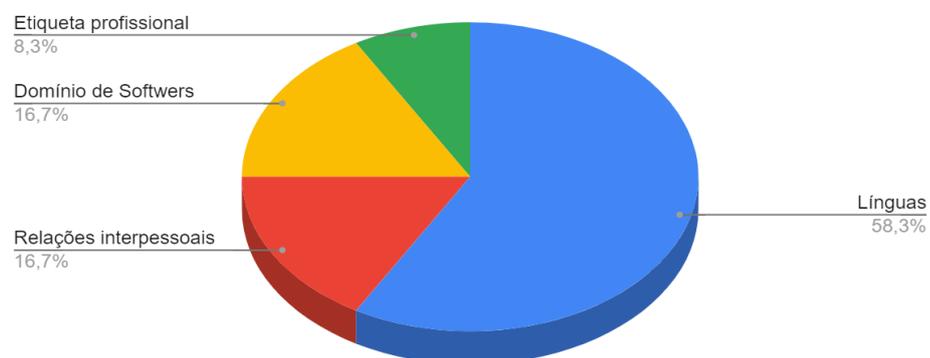


Gráfico 8: Qual necessidade você tem em melhorar para se capacitar mais na sua área de atuação. Fonte: Próprias alunas, 2021.

6. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Em relação à primeira pergunta, constata-se que os funcionários da recepção e reserva, em sua maioria, são antigos, portanto, entende-se que possuem afinidade com as condutas do hotel.

Quando analisada a segunda questão, interpreta-se que os funcionários, em sua maioria, dominam um segundo idioma e o mais citado é o Espanhol.

Na terceira questão percebemos que metade da formação dos profissionais que atuam no setor é nível médio e a outra metade é nível superior.

De acordo com a quarta questão, todos os profissionais que responderam ao questionário se sentem motivados pela empresa, portanto deduz-se que o grau de produtividade da equipe é favorável e adequado para trabalhar e alcançar as metas propostas.

Na quinta questão, a maioria dos funcionários concorda que a empresa oferece qualificação aos seus colaboradores, porém, para alguns, a qualificação oferecida é considerada insuficiente.

A questão seis está relacionada a quinta pois nela os profissionais citam quais tipos de qualificações a empresa oferece, a maioria respondeu cursos de idiomas, outros mencionaram auditorias e cursos referente a área de Hotelaria e Turismo. Logo, percebemos que a instituição investe de maneira correta nos seus colaboradores.

Referente à sétima questão, possuir etiqueta profissional, ter conhecimento em outros idiomas, um bom relacionamento interpessoal e o domínio de softwares são as habilidades evidenciadas pelos prestadores para destacar-se como profissional.

A oitava e última questão trata-se do que o profissional tem a necessidade em aprimorar-se para estar sempre atualizado e capacitado para atuar na sua área. A maioria respondeu que devem sempre aperfeiçoar e estudar línguas estrangeiras, também mencionaram as relações interpessoais como fundamental, o domínio de softwares e a etiqueta profissional também são citados.

A análise dos resultados, dá pistas que os funcionários necessitam de aperfeiçoamento na língua inglesa, mais qualificações oferecidas pela empresa e aprimoramento de softwares.

7. COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa o objetivo está voltado a enunciar como as qualificações profissionais, proporcionadas pela instituição são de extrema significância, para a obtenção de melhores resultados, visando uma maior produtividade e incentivando o crescimento dos seus trabalhadores.

O intuito dessa pesquisa é mostrar, com foco no setor de recepção e reservas, qual o nível de qualificação dos colaboradores e no que eles sentem mais necessidade para se aprimorar na sua vida profissional.

Por meio da pesquisa foi possível identificar que boa parte de seus funcionários em seus respectivos setores, falam outro idioma, fato que é de necessidade pois o hotel por ser de grande porte e pela sua localidade, recebe uma gama de turistas, outro fator é que os profissionais que estão no departamento, são qualificados a atuar na área.

Foram citados alguns cursos que eram de interesses dos colaboradores, tais como, línguas, relações interpessoais, domínio de softwares e etiqueta profissional. São conteúdos que nós estudantes hoteleiros sabemos que

Observamos ao decorrer das análises que a empresa exerce o seu papel corretamente, no investimento das qualificações dos seus funcionários, porém, há um grande interesse dos próprios funcionários em aperfeiçoar mais seus conhecimentos.

Estar motivado na determinada empresa que trabalha, conduz ao foco de execuções de atividades excepcionais e no meio hoteleiro não é diferente, um bom atendimento nos setores que investigamos, influência como um todo, pois, a partir do momento que o profissional ele está apto a exercer suas funções, tem o apoio da empresa ele gera bons e ótimos resultados, é nesse momento gera o conceito de hospitalidade, o receber e acolher bem.

Com isso, pode se concluir que conforme toda a análise, o hotel dá uma grande atenção a qualificação dos seus empregados, visando seu nível escolar, investindo em cursos, principalmente de línguas e no ramo hoteleiro, oferecendo assim oportunidade os seus colaboradores e os motivando para seu crescimento profissional, conforme a visão da empresa.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENI, M. C. *Política e Planejamento de Turismo no Brasil*. São Paulo: Alef. 2006.

CASTELLI, G. *Excelência em Hotelaria*. São Paulo: Qualitymark, 1994

_____. *Gestão Hoteleira*. São Paulo: Saraiva, 2007

CASTELLI, Geraldo. *Administração Hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

SOUZA, J. N. S. “*O nível de satisfação dos hóspedes em relação ao atendimento no Hotel Pousada da Conquista.*”, 2006.

CAMPOS, L. C. A. M.; GONÇALVES. *Introdução a Turismo e Hotelaria*.

Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 1998.

DAVIES, C. A. *Cargos em Hotelaria*. 4.ed. Caxias do Sul, Editora EducS, 2010.

DAVIES, Carlos Alberto. *Manual de Hospedagem: simplificando ações na hotelaria*. 2ª ed. Caxias do Sul: EducS, 2003. (Coleção Hotelaria).

DAVIES, Carlos Alberto. *Cargos em hotelaria*. 3ª ed. Caxias do Sul: EducS, 2004. (Coleção Hotelaria).

ISMAIL, A. *Hospedagem: front office e governança*. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

LANZMASTER, Luciane; da Silva. “A gente dá um jeito!”[1]: percepções do setor de recepção sobre a língua inglesa em hotéis de grande porte em Florianópolis. Caderno virtual de Turismo, pdf gerado a partir de XML Redalyc JATS4R, vol 18, n.1, p 1-14, 2018.

MILL, ROBERT CHRISTIE. *Resort: administração e operação*. Tradução Sônia Kahl. Porto Alegre: Bookman, 2003.

MTUR. MINISTÉRIO DO TURISMO. 2021. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem** Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=2>>. Acesso em 01 jun. 2021.

OLIVEIRA, ANTONIO PEREIRA. *Turismo e desenvolvimento: Planejamento e Organização* 5ª Ed., 2005

ROSA, S.E.S.; TAVARES, M.M. *A recente expansão dos resorts no Brasil*. BNDS Setorial, Rio de Janeiro n.16, p.85-104, 2002

VALLEN, G. K.; VALLEN, J. J. *Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria*. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

VILA GALÉ HOTÉIS. 2021. **Sobre a Vila Galé**. Disponível em: <<https://www.vilagale.com/pt/hoteis/pernambuco>>. Acesso em 28 Abril 2021.

APÊNDICE 1 - Visão Profissional dos Funcionários

Esse questionário tem como objetivo a apuração de informações referente à qualificação dos profissionais do setor de recepção e reservas do hotel Vila Galé para o trabalho de conclusão de curso.

1- Quanto tempo você trabalha nesse meio de hospedagem?

A- Menos de 1 ano

B- 1 ou 2 anos

C- 2 anos ou mais...

2- Você fala algum outro idioma?

A- Inglês

B- Espanhol

C- Inglês, espanhol e mais...

3- Qual a sua formação?

A - Nível Médio

B - Nível Técnico

C - Nível Superior

4- Você como um profissional do Vila Galé se sente motivado pela empresa e tem apoio de sua equipe para progredir dentro da organização?

A- Sim, me sinto motivado

B- Não, não me sinto motivado

C- Pouco, deveria ter um foco mais nesse aspecto.

5- A empresa oferece algum tipo de qualificação profissional aos seus funcionários (palestras, cursos, treinamentos), dentro da sua área de atuação?

A- Sim

B- Não

C- Poucos

5- Se a resposta for sim, pode citar algum?

6- Qual curso de capacitação, dentro da sua área de atuação, você tem interesse em realizar?

7- Qual principal habilidade profissional você destaca para atuar na sua área de atuação?

A - Línguas

B - Relações interpessoais

C - Domínio de softwares

D - Etiqueta Profissional

8- Qual NECESSIDADE você tem em melhorar para se capacitar mais na sua área de atuação?

A - Línguas

B - Softwares

C - Liderança

D - Etiqueta Profissional